



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y
EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ESTUDIO DE MERCADO:
*EL CONSUMO DEL ADULTO MAYOR Y SU INFLUENCIA EN LA
FAMILIA*

Trabajo de Investigación presentado por:

Dorothy Andrea LÓPEZ GUERRA
Y
Andreína Margarita ROMERO OQUE

a la
Escuela de Comunicación Social
Como un requisito parcial para obtener el título de
Comunicador Social

Profesora Guía:

Lidia PINTO GOMES

Caracas, Septiembre 2006



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y
EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**ESTUDIO DE MERCADO: EL CONSUMO DEL ADULTO MAYOR
Y SU INFLUENCIA EN LA FAMILIA**

Proyecto de Investigación presentado por:

Dorothy Andrea LÓPEZ GUERRA
Y
Andreína Margarita ROMERO OQUE

Profesora Guía:

Lidia PINTO GOMES

Caracas, Septiembre 2006

Dedico mi trabajo a los seres que más amo en la vida, a Mi Madre y Mi Padre, por darme su amor, su enseñanza, su apoyo incondicional y la libertad para alcanzar mi sueño de vida;

A mi hermana, Liza Fabiola, porque quiero ser su ejemplo a seguir y su mejor aliada;

Y, a Dios, por su protección divina y por bendecirme con tantas cosas bellas.

Dorothy A. López Guerra

A Dios, mi padre celestial quien me ha permitido en todos estos años vivir momentos maravillosos, y hoy, me ayuda a cerrar un capítulo trascendental en mi vida, la Universidad. A mis padres por ser mis guías, mis consejeros y amigos. A ellos les debo todo el apoyo brindado, gracias por creer en mí. Miguel gracias por estar allí.

Andreína M. Romero Ocque

Agradecimientos

Ambas nos sentimos muy agradecidas la una de la otra por el buen trabajo en equipo. La ejecución de este proyecto nos unió mucho más como amigas y compañeras de trabajo. Las fortalezas de una, sumadas a las de la otra, crearon la fuerza y el equilibrio perfecto para que este proyecto diera sus frutos. Así mismo, damos las gracias a nuestra tutora por servir de guía y consejera en nuestros avances, trabajando desde el principio hasta el final.

Sin duda alguna, la realización de este trabajo no hubiera sido posible sin todos los adultos mayores entrevistados y sus respectivos familiares que nos abrieron las puertas de sus hogares y revelaron sus secretos de familia, respondiendo a todas nuestras preguntas. De igual forma estamos muy agradecidas con los expertos que participaron en esta investigación abriendo un espacio en sus apretadas agendas para atendernos y, con toda confianza creyeron en nosotras revelándonos información muy íntima de sus respectivas empresas. Todos nos recibieron con los brazos abiertos como si nos conocieran de toda la vida. Nuevamente gracias por su cordialidad y confianza, sin su aporte, sencillamente, esta tesis no hubiera tenido sentido.

Un agradecimiento especial a José Molina, psicólogo de la Casa de la Juventud Prolongada, quien fue más allá de una entrevista colaborando con materiales, libros, y creyó en el proyecto de investigación desde el principio. Al profesor Jorge Ezenarro, por su paciencia al dedicarnos tiempo hasta en los pasillos de la universidad, y a la profesora Tiziana Polesel, mil gracias, por ser precursora al sembrar la semilla en nosotras para investigar sobre este tema. A nuestras amigas por estar allí y darnos ánimo en los buenos y malos momentos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Introducción | 4 |
| Planteamiento del problema | 7 |
| Objetivo general | 7 |
| Objetivos específicos | 7 |
| Capítulo I: Marco Teórico | 8 |
| 1. Envejecimiento | 8 |
| 1.1. Teorías de la vejez | 8 |
| 1.2. Tipos de envejecimiento | 12 |
| 2. El adulto mayor y la familia | 13 |
| 2.1. Dinámica familiar | 13 |
| 2.2. Ciclo de vida familiar | 14 |
| 2.3. Roles dentro del proceso de toma de decisiones de compra | 17 |
| Capítulo II: Marco Referencial | 19 |
| 1. El adulto mayor y el consumo | 19 |
| 2. El adulto mayor y sus preferencias | 22 |
| 3. El adulto mayor y el marketing | 26 |
| Capítulo III: Marco Contextual | 30 |
| 1. Antecedentes del adulto mayor y sus hábitos de consumo en Venezuela | 30 |
| 2. Situación socioeconómica actual del adulto mayor en Venezuela | 31 |
| 3. El adulto mayor en la familia venezolana | 34 |
| 4. Diferencias intergeneracionales | 36 |
| 5. Integración social del adulto mayor | 38 |
| Capítulo IV: Método de Investigación | 40 |
| 1. Tipo de Investigación | 40 |
| 2. Diseño de Investigación | 43 |

| | |
|--|-----|
| 3. Operacionalización de variables | 44 |
| 3.1. Definición conceptual de variables | 44 |
| 3.1.1. Preferencias de consumo del adulto mayor | 44 |
| 3.1.2. Hábitos de consumo del adulto mayor | 44 |
| 3.1.3. Roles del adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra | 44 |
| 3.1.4. Independencia del adulto mayor | 45 |
| 3.1.5. Modalidad de compra del adulto mayor | 45 |
| 3.1.6. Influencia | 45 |
| 3.2. Definición Operacional | 45 |
| 4. Población y Muestra | 55 |
| 4.1. Población y muestra de las fases de investigación | 56 |
| 4.1.1. Fase de investigación 1 | 56 |
| 4.1.2. Fase de investigación 2 | 56 |
| 4.1.3. Fase de investigación 3 | 57 |
| 4.1.4. Fase de investigación 4 | 58 |
| 5. Técnicas para la recolección de la información | 59 |
| 5.1. La entrevista | 59 |
| 5.1.1. Diseño de la entrevista | 60 |
| 5.1.2. Guía de entrevista | 62 |
| 5.1.3. Validación y ajuste de la entrevista | 63 |
| Capítulo V: Análisis y discusión de resultados | 65 |
| 1. Análisis y discusión de resultados Fase 1 | 65 |
| 1.1. Análisis de resultados Fase 1 | 65 |
| 1.2. Discusión de resultados fase 1 | 83 |
| 2. Análisis y discusión de resultados Fase 2 | 91 |
| 2.1. Análisis de resultados Fase 2 | 91 |
| 2.2. Discusión de resultados Fase 2 | 104 |
| 3. Análisis y discusión de resultados Fase 3 | 117 |
| 3.1. Análisis de resultados Fase 3 | 117 |
| 3.2. Discusión de resultados Fase 3 | 160 |

| | |
|--|-----|
| 4. Análisis y discusión de resultados Fase 4 | 176 |
| 4.1. Análisis de resultados Fase 4 | 176 |
| 4.2. Discusión de resultados Fase 4 | 203 |
| Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones | 213 |
| Fuentes de Información y bibliografía | 221 |
| Glosario | 231 |
| Anexos | 234 |
| Anexo A: Entrevistas de la Fase 1 | 234 |
| Anexo B: Entrevistas de la Fase 2 | 256 |
| Anexo C: Entrevistas de la Fase 3 | 277 |
| Anexo D: Entrevistas de la Fase 4 | 396 |
| Anexo E: Listado de Urbanizaciones | 436 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. <i>Cuadro técnico metodológico de operacionalización de variables</i> | 45 |
| Tabla 2. <i>Análisis de resultados (Fase 1)</i> | 65 |
| Tabla 3. <i>Análisis de resultados (Fase 2)</i> | 91 |
| Tabla 4. <i>Análisis de resultados (Fase 3)</i> | 117 |
| Tabla 5. <i>Análisis de entrevistas (Fase 3)</i> | 121 |
| Tabla 6. <i>Análisis de resultados (Fase 3)</i> | 125 |
| Tabla 7. <i>Análisis de resultados (Fase 3)</i> | 132 |
| Tabla 8. <i>Análisis de resultados (Fase 3)</i> | 141 |
| Tabla 9. <i>Análisis de resultados (Fase 3)</i> | 147 |
| Tabla 10. <i>Análisis de resultados (Fase 3)</i> | 153 |
| Tabla 11. <i>Análisis de resultados (Fase 4)</i> | 176 |
| Tabla 12. <i>Análisis de resultados (Fase 4)</i> | 179 |
| Tabla 13. <i>Análisis de resultados (Fase 4)</i> | 182 |
| Tabla 14. <i>Análisis de resultados (Fase 4)</i> | 186 |
| Tabla 15. <i>Análisis de resultados (Fase 4)</i> | 188 |
| Tabla 16. <i>Análisis de resultados (Fase 4)</i> | 194 |
| Tabla 17. <i>Análisis de resultados (Fase 4)</i> | 198 |

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Teoría de la desvinculación | 9 |
| <i>Figura 2.</i> Teoría de la actividad | 10 |
| <i>Figura 3.</i> Teoría de la continuidad | 11 |
| <i>Figura 4.</i> Modelo social del envejecimiento (modificado de Mishara y Riedel) | 16 |
| <i>Figura 5.</i> Proceso de investigación de mercados | 42 |

INTRODUCCIÓN

Las tendencias del mercado actual se mueven en torno a las necesidades de los segmentos productivos de la sociedad o de los grupos con mayor poder de decisión de compra. Muchas empresas compiten entre sí para acaparar a los segmentos más jóvenes por ser proclives al consumo. En contraste, Ullóa (2006) afirma que hay un abandono de la idea de atender las necesidades del segmento adulto mayor por parte de algunas empresas al no darse cuenta de que sus productos pueden ser de interés para las personas mayores de 65 años de edad.

En países como España y Estados Unidos se ha reducido la tasa de natalidad y la tasa de mortalidad gracias a los logros sociales, educativos y tecnológicos. Es por ello que los adultos mayores han pasado a ocupar un lugar importante en la sociedad a raíz del envejecimiento de la población. En consecuencia, las empresas públicas y privadas de ambas naciones se han visto en la obligación de atender a este grupo y desarrollar estrategias de marketing efectivas orientadas hacia el mismo.

A diferencia de estos países desarrollados, en las naciones de América Latina los grupos de mayor porcentaje poblacional son los de menor edad; es decir, son países de población muy joven. Cabe resaltar que los índices de natalidad en estos países en vías de desarrollo también han disminuido. Como consecuencia, el proceso demográfico sufrirá cambios sustanciales, convirtiéndose, probablemente, en países de gente mayor. Adicionalmente, con el transcurrir de los años, los avances tecnológicos en la medicina moderna han generado que la esperanza de vida sea cada vez mayor, a diferencia del pasado cuando dicha expectativa era más baja. Hace unas décadas, un adulto a los 60 años de edad era considerado un “anciano”. Los indicadores demográficos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2006) señalan que la esperanza de vida irá en aumento paulatinamente.

Según Roche (2005) el segmento de adultos mayores en Venezuela es considerado un objetivo poco atractivo para los publicistas y anunciantes. Esto se debe en principio a su reducido porcentaje poblacional de 5.14% (Adultos mayores de 65 años y más) según cifras del INE (2006). A su vez, el prejuicio social hacia los adultos mayores al considerárseles “improductivos” le resta importancia, por lo que se convierte en un mercado invisible para muchas empresas.

En el *Informe de impacto económico y presupuestario del anteproyecto de la Ley Orgánica de Participación Protagónica y Derechos y Deberes de la Adulta y el Adulto mayor* (2005), según el censo venezolano realizado en el 2001, se reveló que la mayoría de los adultos mayores viven en hogares extendidos; es decir, en la medida en que éstos avanzan en edad la familia los incorpora en sus hogares. Muchas veces es el caso opuesto, los hijos se ven en la necesidad de regresar a la casa de sus padres adultos mayores ante la imposibilidad de conseguir vivienda propia por la situación económica del país. Para conocer esta dinámica social más a fondo se plantea la investigación del comportamiento de consumo de los adultos mayores (65-85 años) que viven con sus familiares a través de un estudio de sus preferencias y hábitos de consumo más importantes, con la finalidad de conocer la importancia de este nicho y cómo influyen en el consumo de la familia con la cual conviven.

Actualmente en el país, existen escasas investigaciones relacionadas con el segmento adulto mayor. Por este motivo, esta iniciativa tiene como misión ser una directriz inicial para otros proyectos de investigación sobre este segmento poco estudiado. A través de una investigación de tipo exploratorio y diseño no experimental, se busca indagar sobre el segmento adulto mayor. La intención de esta tarea investigativa no es saber cuántas personas piensan o actúan de determinada manera sino el por qué de su comportamiento.

Para contestar los objetivos que se plantea este estudio, se procederá a entrevistar en la primera fase a psicólogos con conocimientos en el comportamiento de los adultos mayores con la finalidad de conocer y evaluar los aspectos

relacionados al proceso de envejecimiento y dinámica familiar del adulto mayor. Las opiniones de estos especialistas son indispensables para entender el comportamiento del objeto de estudio, sus preferencias, y la manera en que las características de la personalidad y las experiencias previas determinan su consumo.

En la segunda fase se entrevistarán a mercadólogos de importantes empresas de servicios y productos médicos relacionados con el segmento de los adultos mayores con el fin de conocer la importancia de este nicho de mercado, el modo en que ellos participan en la compra, evalúan las alternativas de consumo y finalmente las estrategias de mercadeo dirigidas al sector.

En una tercera fase se estudiarán a los adultos mayores para identificar sus preferencias de consumo, modalidad de compra y cómo estos entienden y conciben su participación en la toma de decisiones de compra dentro del hogar.

En una etapa final se entrevistarán a los familiares que viven con los adultos mayores entrevistados en la fase tres para conocer la percepción que tienen los mismos acerca de la influencia que ejerce la presencia de un adulto mayor en el hogar y reconocer el rol del mismo dentro del proceso de toma de decisiones de compra.

Los resultados de las cuatro fases de esta investigación facilitarán el análisis que permitirá justipreciar la influencia que ejercen las preferencias y hábitos de consumo de los adultos mayores en el consumo de la familia con la cual conviven, permitiendo así dilucidar la importancia de este segmento como nicho de mercado.

Capítulo I

MARCO TEÓRICO

1. Envejecimiento

La organización internacional HelpAge (2001) establece en su informe sobre el envejecimiento y el desarrollo que:

Envejecer es un proceso biológico con su propia dinámica. Pero cada sociedad tiene su propio concepto sobre la vejez. En el mundo desarrollado, el comienzo de la 'edad mayor' es igualado a 'retiro', a la edad de 60 o 65 años. (HelpAge, 2001, p. 5. Consultado en: hai-new.jamkit.com).

En cambio, en los países en vías de desarrollo, como lo es el caso de Venezuela, la edad cronológica carece o no tiene importancia al momento de definir a la edad mayor. "La edad mayor es definida como un estado de dependencia e incapacidad que se concibe como que comienza en el punto en que las personas no pueden trabajar más". (HelpAge, 2001, p. 5. Consultado en: hai-new.jamkit.com). Inclusive, este portal Web explica que envejecer es un proceso que varía de cultura a cultura y se da de manera diferente en los hombres y en las mujeres. A su vez está determinado por los estándares de vida del adulto mayor.

1.1. Teorías sobre la vejez

Existen varias teorías referentes al ciclo de vida y la adaptación al proceso de envejecimiento. Ha resultado difícil la adopción de un solo modelo teórico sobre la vejez por la ausencia de una división de las últimas etapas del ciclo de vida del ser humano. Según la Web corporativa Comunidadmayor.com (2006), se presentan tres teorías sobre el envejecimiento concernientes a los cambios que implica la etapa de vejez en los ámbitos biológico, psicológico y social. Estas teorías son:

Teoría de la desvinculación: Según el portal Web ComunidadMayor.com

(2006) esta es la primera y más prominente de las teorías. En su planteamiento estructura de manera clara la realidad situacional de los adultos mayores en la sociedad. Su esencia establece que las personas una vez que alcanzan la vejez experimentan una separación progresiva de la sociedad, disminuye la interacción entre estos individuos y su medio, y esta a su vez mengua con la modernización de la sociedad. Dicha realidad se manifiesta especialmente en el momento de la jubilación como un símbolo de alejamiento de la vida productiva. Los adultos mayores:

(...) asocian la falta de actividad con la falta de autoestima y merman en la calidad de vida. (...) la teoría de la desvinculación (...) concibe la etapa de la jubilación como un período de adaptación a la muerte, desprendiéndose de los intereses terrenales. (ComunidadMayor.com, 2006. Consultado en: http://www.comunidadmayor.com/gerontol/socio_teorias.asp).

| Aspectos positivos | Crítica |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Asegura el funcionamiento óptimo de la sociedad. Representa una forma ordenada de transición del poder. • Permite a los individuos adaptarse más adecuadamente a sus pérdidas. • Protege al individuo contra situaciones de estrés. | <ul style="list-style-type: none"> • Muchos sujetos continúan siendo activos y ejercen eficazmente sus funciones sociales. • Subestima la necesidad de contacto e interacciones sociales. • La desvinculación no tiene porque ser una opción definitiva e irreversible. • Propicia mayor egocentrismo. |

Figura 1. Teoría de la desvinculación (Dolores Ortiz de la Huerta)

Teoría de la modernización: Intenta exponer que los cambios en el estatus de los adultos mayores se dan en función a las transformaciones de los sistemas sociales y más específicamente del nivel de industrialización que va adquiriendo la sociedad. “El nivel de estatus de los mayores es inversamente proporcional al grado de industrialización” (“Teorías sobre la vejez”, s.f., Consultado en <http://comunidadmayor.com>). Es decir, que a medida en que la sociedad se moderniza, desciende la posición social del adulto mayor. La crítica que se le hace

es que no incide en las diferencias sociales, ni religiosas.

Teoría de la actividad: Es contraria a la teoría de la desvinculación. Expone que mientras el adulto mayor realiza más actividades, serán mayores las posibilidades de estar satisfechos con la vida. “Havighurst es el representante más característico de esta visión. Explica que los ancianos deben mantenerse en forma y adoptar comportamientos autoreconfortantes. La reducción de las actividades laborales del anciano deben sustituirse por actividades compensatorias.” (“El envejecimiento: aproximaciones teóricas”, s.f., Consultado en <http://comunidadmayor.com>).

Victoria Tirro (s.f.), neuropsicólogo de la Unidad Médica del Adulto Mayor, del Centro Clínico Profesional Caracas expone que “Si bien unas capacidades intelectuales se deterioran, otras se mantienen y tienden a mejorar” (Tirro, s.f., c.p. Díaz, 2005, p. 23). Esta afirmación apoya la idea de que el adulto mayor pueda continuar en la búsqueda del aprendizaje y mantenerse integrado a la sociedad a través de nuevas actividades.

| Aspectos positivos | Crítica |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de bienestar: sentirse útil. • Protección contra el aburrimiento, soledad, enfermedad. Las interacciones sociales contribuyen a mejorar la imagen de si mismo. • Ideal para los grupos en la edad de la jubilación. Las actividades sociales juegan un rol “amortiguador” para atenuar la pérdida de roles más importantes. | <ul style="list-style-type: none"> • No hay asociación causal entre actividad y satisfacción de vida (Fry, 1992). • Demasiado idealista. No aborda la necesidad de prepararse a las pruebas de la vejez. • No es aplicable a todos los grupos socioeconómicos, sobre todo los menos favorecidos y a los de mayor edad. |

Figura 2. Teoría de la actividad (Dolores Ortiz de la Huerta)

Además de estas 3 proposiciones teóricas, existe una cuarta teoría citada por Ortiz (s.f.) en su escrito *Aspectos sociales del envejecimiento*:

Teoría de la Continuidad: Esta teoría, a diferencia de las tres anteriormente mencionadas, “propone que no hay ruptura radical ni transición brusca entre la edad adulta y la tercera edad” (Rosow, 1963; Atchley, 1987, 1991; cp. Ortiz, s.f., Consultado en <http://www.facmed.unam.mx>).

La teoría de la continuidad se basa en dos postulados básicos:

1. El paso a la vejez es una prolongación de experiencias, proyectos y hábitos de vida del pasado. Prácticamente la personalidad así como el sistema de valores permanecen intactos.
2. Al envejecer los individuos aprenden a utilizar diversas estrategias de adaptación que les ayudan a reaccionar eficazmente ante los sufrimientos y las dificultades de la vida.

| Aspectos positivos | Crítica |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Rescata el sentido de identidad del individuo a lo largo de su vida. • Preparación a la vejez: Establece predictores para los diferentes tipos de envejecimiento cuya utilidad sería el tomar conciencia de ellos desde etapas tempranas de la vida. • Destaca la necesidad de aprender a utilizar las diferentes estrategias de adaptación que ayuden a reaccionar eficazmente ante los sufrimientos y pruebas de la vida. | <ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para conciliar la idea del <i>desarrollo</i> de la persona con la de continuidad en el sentido de <i>estabilidad</i>. • Se le da mayor importancia a la continuidad “interna” en el sentido de identidad y se le resta importancia al ambiente familiar, contactos sociales e interacción con personas significativas (continuidad “externa”). • El sentido de “cristalización” de la personalidad en la edad madura, no da lugar a situaciones en donde se producen reorientaciones radicales de la existencia. |

Figura 3. Teoría de la continuidad (Dolores Ortiz de la Huerta)

En otro orden de ideas, el Manual de Geriátrica de la Pontificia Universidad Católica de Chile, expone las perspectivas del desarrollo que abarcan 5 tipos de envejecimientos desarrolladas por Gress y Bahr (s.f.); éstos no necesariamente evolucionan en condiciones simultáneas.

1.2. Tipos de envejecimiento

Según Abala, et al. (2000) existen cinco tipos de envejecimiento que atraviesa el individuo cuando llega a la etapa de la vejez:

- Envejecimiento biológico: Es aquel que implica modificaciones fisiológicas y estructurales en el cuerpo.
- Envejecimiento psicológico: Encierra cambios en el comportamiento, en la respuesta frente al deterioro biológico y la auto percepción.
- Envejecimiento funcional: Se calcula según la capacidad que posee un individuo para funcionar en sociedad.
- Envejecimiento sociológico: Involucra el desempeño de roles y la adaptación a las costumbres sociales.
- Envejecimiento espiritual: Establece una modificación en la percepción de sí mismo en relación con los demás, del lugar o situación que ocupa en el mundo y de la visión del universo en un sentido personal. (Abala, et al., 2000. Consultado en: <http://escuela.med.puc.cl/>).

Por otra parte, las teorías del cambio de desarrollo de Havighurst (s.f.) exigen un trabajo personal en beneficio del crecimiento y autorrealización que debe evolucionar con la edad. Ello conduce a:

- Adaptarse a la disminución de la fuerza física y de la salud.
- Habitarse a la jubilación y a la disminución de ingresos.
- Asumir la muerte conyugal.
- Establecer afiliación con grupo de personas idóneas.
- Adaptar y adoptar roles de una manera flexible.
- Establecer programa de vida satisfactoria. (Albala, et al., 2000. Consultado en: <http://escuela.med.puc.cl/>).

Todo este proceso se da en cada adulto mayor de forma diferente, determinado por las circunstancias en las que se vea expuesto. Todos los aspectos

mencionados anteriormente buscan mejorar la perspectiva individual del adulto mayor dentro de la sociedad.

El anciano está adquiriendo una importancia cada vez mayor como grupo humano(...) Es por ello que se impone la necesidad de concebir una mejor planificación en cuanto a protección de los ancianos, los cuales tienden a incrementar su número y a ser más dependientes a medida que avanzan en edad (Ferrer, 1985; cp. Sanz, 2002).

Por otra parte puede decirse que “el deterioro físico y mental que suele acompañar al envejecimiento menoscaba la calidad de vida y la independencia”. (Soria, et al., 1999 p. 211, Consultado en: <http://www.bvs.sld.cu>). A pesar de todos estos cambios Soria, et al. (1999) comenta que el adulto mayor no deja de poseer potencialidad creativa, de necesidades emocionales y de ejercicios físicos.

2. El adulto mayor y la familia

2.1. Dinámica familiar

Antes de definir cómo se da la dinámica familiar es menester conocer qué se entiende por grupo familiar. En un sentido dinámico, “los individuos que constituyen una familia podrían describirse como los miembros del grupo social más básico que viven juntos y que interactúan para satisfacer sus necesidades personales y mutuas”. (Schiffman y Lazar, 1991, pp. 402, 403). Según el concepto universal establecido por el Instituto Interamericano del Niño (s.f.), una familia es “un conjunto de personas que conviven bajo el mismo techo, organizadas en roles fijos como padre, madre, hermanos, con vínculos consanguíneos o no, con un modo de existencia económico y social comunes, con sentimientos afectivos que los unen y aglutinan.” (Molina, s.f. Consultado en <http://www.amigaonline-pl.com>).

A las relaciones que se dan en la familia se les ha llamado *dinámica familiar*. Su estudio permite observar el interior de las familias y sus relaciones; observar el

desarrollo de los individuos en forma conjunta y aislada y su paso a través del tiempo, y considerar el papel o rol del adulto mayor en ese muy particular contexto familiar, así como el rol del resto de los miembros de la familia que interactúan con los adultos mayores.

Cuando en la *dinámica familiar* la expresión de los resultados de sus interacciones se establecen de una manera armónica, en donde cada individuo que compone a la familia tiene muy claro su papel, así como su relación psicoafectiva, se dice que se comporta como una *familia funcional*. Por otra parte a los desajustes o desequilibrios en la dinámica familiar se les ha denominado como *familia disfuncional*. Más aún, cuando estos desequilibrios o falta de armonía se dan en el seno familiar, pueden llegar a provocar las denominadas *Crisis* (Paillat, 1971, p. 57).

Paillat (1971) define como caso de familia disfuncional cuando un adulto mayor inicia problemas de carácter mental e inmediatamente genera una carga que implica la demanda de mucho afecto y desgaste físico por parte de los miembros de la familia encargados del cuidado del adulto mayor, lo que da como resultado agobio o colapso y en ocasiones crisis familiares.

2.2. Ciclo de vida familiar del adulto mayor

Las fuerzas demográficas de edad, la condición marital, entre otras variables pueden jugar un papel determinante en la formación del comportamiento de compra individual o compartido, así lo afirman Murphy y Staples (1979; cp. Foxall, et al., 1998, p. 218).

Según Encinas (s.f.) la familia va adoptando ciertos patrones de comportamiento o dinámica familiar. A su vez, este autor explica que es necesario comprender que las personas se comportan de un cierto modo o tienen un papel que los caracteriza. A esto se le ha denominado *rol o papel*. Por supuesto que estos roles están bien definidos cuando abordamos el estudio del adulto mayor con su familia y

dependen de múltiples factores como la clase social a la cual pertenecen, la educación, la ocupación, etc.

No se debe olvidar que nos encontramos en una sociedad en donde el valor predominante es la juventud, y a la vejez y los ancianos se les considera obsoletos, por lo tanto existen actitudes negativas que prevalecen, a todo este aspecto de rechazo o negación hacia el envejecimiento y la vejez se le ha denominado '*viejismo*'. (Encinas, s.f., Consultado en: <http://www.facmed.unam.mx>).

Del mismo modo, Encinas (s.f.) expone que una vez que el individuo llega a la adultez, está sujeto a los cambios, así como también se experimentan las pérdidas y se llega a la viudez; ejemplos de esto son: la separación de los hijos al casarse, el deceso de los amigos y de la pareja, el retiro o jubilación del trabajo, entre otros.

Los adultos mayores "se acoplan al sistema familiar de acuerdo a su personalidad y evolucionan y adaptan de acuerdo con el rol que desempeñan". (Encinas, s.f., Consultado en: <http://www.facmed.unam.mx>).

Todo cambio de rol y adaptaciones a lo largo de la vida del sujeto y su familia se caracterizan por pérdidas y reajustes. Chopra (2002) dice que el ciclo de vida del individuo es un proceso de adaptación continua.

A continuación se presenta el modelo de Mishara y Riedel (s.f.; cp. Encinas, s.f.) sobre la evolución y desarrollo del adulto mayor.

| ETAPA | EDAD | CRISIS | ROL | RELACIONES FAMILIARES |
|--------------------|--------------|-----------------------------------|---|------------------------------------|
| Inicio de la vejez | 66 – 70 años | Jubilación o retiro | Disminución de Ingresos, Adaptación a nuevos roles y al tiempo libre | Relación intensa de la pareja |
| Vejez Plena | 71 – 74 años | Simbiosis, viudez | Pérdida de capacidades, desarrollo de mecanismos de adaptación, pérdida del cónyuge | Ruptura de diada fundamental |
| Fin de la vejez | 75 años | Invalidez, e institucionalización | Pérdida de la independencia, entrada de la institucionalización | Separación y aislamiento creciente |
| Viejo-joven | > 75 | | | |
| Viejo-viejo | > 85 | | | |

Figura 4. Modelo social del envejecimiento (modificado de Mishara y Riedel)

Mercadólogos y publicistas pueden usar información sobre el ciclo de vida familiar que los ayuda a desarrollar estrategias que engloban las necesidades básicas y las circunstancias de sus segmentos de mercados. A su vez, a medida en que la estructura demográfica de la sociedad va cambiando, el ciclo de vida familiar en sí mismo podría ir modificándose hasta aparecer nuevos tipos de familia. Claro, mientras cambia la familia, surgen oportunidades para desarrollar nuevos productos y reposicionar los viejos. (Foxall, et al., 2002, p.218).

2.3. Roles dentro del proceso de toma de decisiones de compra

Schiffman y Lazar (1991) afirman que muchos mercadólogos ven a la familia como la unidad primordial de toma de decisiones, la mayoría de la veces estudian el comportamiento de consumo de aquel miembro de la familia que consideren que sea el mayor tomador de decisiones. No obstante, los especialistas de mercadeo “deberían tratar de identificar al miembro de la familia que toma la decisión para sus propias categorías de producto y dirigir una porción sustancial de sus esfuerzos promocionales a aquel miembro que afecte o seleccione la compra del producto”. (Schiffman y Lazar, 1991, p. 405)

Foxall, et al. (1998) explican cómo numerosas decisiones de compra son tomadas dentro del grupo familiar. Estas decisiones son fundadas de acuerdo a los roles, deseos y actitudes de cada miembro de la familia.

Diferentes estudios han puesto de relieve cómo a medida que avanzamos en el ciclo familiar disminuye el grado de decisión conjunta en el seno familiar, esto es que los matrimonios jóvenes toman sus decisiones más colectivamente, mientras que posteriormente la tendencia es a una mayor autonomía individual (Sánchez ,2000; cp. Ruíz de Maya, 1994, p.70. Consultado en: [http:// www.bib.uab.es](http://www.bib.uab.es)).

Para conocer la interacción del grupo familiar ante la presencia de un adulto mayor dentro del mismo es planteada la siguiente pregunta:

¿Quién decide el producto que se compra en aquellos hogares en los que el mayor convive con otros miembros de la familia? En general, y dentro de una gran diversidad de situaciones, y siempre que el mayor posea capacidades mentales suficientes, todo hace pensar que tiende a intervenir en el destino que se da a su dinero y, según algunos especialistas en la materia, incluso en el tipo de producto y marca que desea (Sara, 1993; cp. Sánchez, 2000, p.70. Consultado en: [http. www.bib.uab.es](http://www.bib.uab.es)).

Shiffman y lazar (1991) sostienen que la familia funciona como una unidad cohesiva cuando los papeles o roles son llevados a cabo por uno o más miembros de la misma. Es importante resaltar que “los papeles relacionados con la familia siempre van cambiando en la sociedad dinámica en la que vivimos” (Schiffman y Lazar, 1991, p. 405).

Se ha hecho una definición de cinco tipos de roles que deben ser consideradas a la hora de analizar el comportamiento de consumo en un grupo familiar. Kotler (1984; cp. Foxall, et al., 2002, p. 219) los define de la siguiente manera:

El iniciador. Es la persona que detecta una necesidad y propone la idea de comprar el producto.

El influyente. Que consciente o inconscientemente afecta en la escogencia del producto en alguna manera, quizás sugiriendo la marca que debe ser seleccionada o el momento de compra (esta persona pueda que sea un líder de opinión). El influyente o influenciador “orienta la decisión con base en argumentos oídos a terceros, vistos en la publicidad o experimentados directamente” (Arellano, 2002, p. 412).

El que decide o decisor. Quien hace las decisiones principales o secundarias que determinan la naturaleza precisa de la compra. (Qué, cuánto, cuándo, dónde, etc.) Un individuo ejerce este rol cuando “decide el producto o marca a comprar, sopesando toda la información disponible” (Arellano, 2002, p. 412). Kotler y Armstrong (1996) también le llaman *resolutivo* a la persona que ejerce este rol.

El comprador. Quien en realidad realiza el acto final de compra.

El usuario. Quien hace el uso real del producto comprado.

Estos roles pueden estar cercanamente asociados con las etapas del proceso de decisión del consumidor. De acuerdo a Foxall, et al. (2002) casi todas las decisiones familiares son afectadas por más de uno de estos roles del consumidor.

Capítulo II

MARCO REFERENCIAL

1. El adulto mayor y sus hábitos de consumo

Un hábito es un “patrón consistente de comportamiento ejecutado sin una reflexión considerada. La repetición constante es la marca pura del hábito”. (Schiffman y Lazar, 1991, p. 721).

Los hábitos de consumo en los adultos mayores están muy arraigados, éstos están determinados por el estilo de vida que el adulto está acostumbrado a llevar, afirmación basada en los principios de la teoría de la continuidad.

No obstante, otros factores que intervienen en la formación de los hábitos de consumo

(...) dependen a su vez de la situación socioeconómica, del estado civil, de los valores inculcados por la familia y el entorno social, por la religión que se practica, y hasta por la generación a la que se pertenece, pues aunque aparentemente se tengan obligaciones parecidas en gusto y necesidades, no hay nada escrito, sino que se aprende en el día a día, y cambian continuamente. (Macias, et al., 2003. Consultado en <http://sincronia.cucsh.udg.mx>).

En una investigación española realizada por la Instituto Nacional del Consumo (INC, 2000) se pudo observar, a través de entrevistas realizadas a adultos mayores, que para ellos existen o se distinguen dos tipos de gastos: “el gasto en lo que es necesario” versus “el gasto en lo que puede considerarse superfluo o prescindible”.

Según el estudio anterior, el bajo consumo de los adultos mayores en determinados productos viene dado por una peculiar manera de entender el consumo, además del descenso de los niveles de ingreso de la mayoría de ellos. A

diferencia de las generaciones más jóvenes, los adultos mayores han experimentado procesos de socialización y consumo diferentes a las nuevas generaciones debido a los diferentes contextos socio históricos vividos.

“Existe entre nuestros mayores una actitud de contención ante el consumo dispendioso que, probablemente, desaparezca con estas generaciones” (Instituto Nacional del Consumo, 2000, p.21. Consultado en: <http://www.consumo-inc.es>).

El adulto mayor posee hábitos de consumo arraigados, que pueden verse trastocados por una baja de su poder adquisitivo después de abandonar el mundo laboral. Al entrar a la etapa de la vejez comienzan a surgir otras necesidades como de asistencia médica o servicios sociales, los cuales van a generar un desplazamiento de la demanda en ciertos productos a otros nuevos.

Según una investigación española realizada por Sánchez (2000) el poder adquisitivo es un elemento importante a la hora de estudiar la participación al adulto mayor en el mercado, aunque éste no sea el único factor a tomar en cuenta. Una vez llegado el momento de la jubilación se genera una disminución de los ingresos mensuales que supone una contracción en el consumo del adulto mayor. Luego de una larga vida administrando sus bienes e ingresos, el adulto mayor evita el despilfarro y busca invertir en productos y servicios que le transmitan calidad y solidez. A su vez introduce agentes como la racionalidad económica, el ahorro y la contención del consumo. “El consumo es, fundamentalmente, un fenómeno familiar, y es difícil conocer con detalle la estructura del gasto en las distintas fases del ciclo de la vida de un sujeto.” (Ruíz de Maya. 1994; cp. Sánchez, 2000, p.65. Consultado en [http:// www.bib.uab.es](http://www.bib.uab.es)).

En cada una de las etapas o ciclos de vida familiar del individuo se desarrollan una serie de gastos de diferente índole. Una de las investigaciones más citadas es la denominada *Etapas de vida* realizada en EEUU a finales de los ochenta para la agencia norteamericana J. Walter Thompson, en donde se establecieron nueve segmentos que corresponden a las diferentes etapas del ciclo familiar y los consumos básicos que se establecen en cada una de ellas. Para efectos de esta

investigación sobre los adultos mayores se considera importante resaltar tan sólo los dos últimos segmentos que son:

Nido vacío: Son aquellos matrimonios mayores sin hijos viviendo en casa. En donde se detectó una tendencia al consumo de: Mejoras del hogar, viajes, planes de pensiones, productos de inversión y servicios médicos.

Sobreviviente: Todas aquellas personas mayores que se han quedado solas. Estos adultos mayores presentan una tendencia hacia el consumo de: Transporte, productos farmacéuticos, viajes, servicios domésticos, ocio y recreación.

“Las personas mayores, por otro lado, han sido consideradas generalmente como económicamente dependientes y pasivas.” (HelpAge, 2001, p. 3. Consultado en: hai-new.jamkit.com) Esto se debe a que “en América Latina los sistemas de retiro y pensiones son generalmente muy deficientes [escasos para asumir su manutención]” (Arellano, 2002, p. 67) Y, los que no gozan de una pensión se ven imposibilitados de procurarse sus propios ingresos.

En definitiva Arellano (2002) asegura que cuando se llega al fin de la etapa económica productiva, los adultos mayores experimentan una drástica baja de sus ingresos por lo que pasan a depender económicamente de sus familiares, generalmente de sus hijos.

A pesar de todo lo anterior el segmento de adultos mayores es un grupo que tiene necesidades y gastos propios. Se dice que este segmento:

(...) gasta más que los consumidores más jóvenes en seguros de salud, servicios médicos, medicinas, (...) Otras áreas propensas a sentir un impacto son la industria del vestido (los consumidores mayores compran menos) y la industria del turismo (los consumidores mayores tienen el ingreso y el tiempo para viajar) (Stanton, et al., 2004, p. 105).

Asimismo lo hace constar Arellano (2002) cuando dice que en la etapa de la vejez el consumo de medicinas y diversos productos para la salud representa el

mayor gasto para los adultos mayores. Esta afirmación es un hecho en la sociedad latinoamericana a diferencia de los países europeos los adultos mayores más bien gastan en viajes para “disfrutar de todo aquello por lo que han trabajado durante su juventud, e invierten sus ahorros en viajes, deportes como el golf, tenis, etc.” (Arellano, 2002, p. 408).

2. El adulto mayor y sus preferencias

La preferencia es la “tendencia o inclinación favorable hacia una persona o cosa que predispone a su elección” (Diccionario Larousse, 1999, p. 818) Estas preferencias varían en cada adulto mayor según su estilo de vida, personalidad, su pasado, entre otras variables.

A través de las preferencias se puede identificar varios segmentos del mercado. Conocer sus intereses y determinar la importancia que estos tienen para una unidad de negocio específica. Según Kotler (1997) la clasificación de los segmentos según sus preferencias son las siguientes:

Preferencias difusas: Cuando las preferencias de los consumidores están dispersas en el espacio total, es decir, los consumidores poseen diferencias que contrastan entre sí.

Preferencias homogéneas: Mercado en el que todos los consumidores poseen una misma preferencia.

Preferencias agrupadas: Cuando en el mercado se muestran distintos grupos de preferencias que se denominan segmento de mercado natural.

Al igual que en otras etapas de la vida, el adulto mayor tiene preferencias y predilecciones hacia determinados productos y servicios. La forma en como son atendidos podría resultar mucho más importante para el adulto mayor que a diferencia del resto de las edades.

El segmento cada vez mayor de adultos en edad avanzada (de 65 años y más) conducirá a una mayor demanda de comunidades en las que pueden vivir y se les brinde asistencia de artículos en proporciones reducidas y de equipos y aparatos médicos. Aquellas tiendas que sirven a ciudadanos en edad avanzada necesitarán sistemas de alumbrado más potentes, señales indicadoras de mayor tamaño y sanitarios seguros. (Kotler, 1997, p. 156).

El adulto mayor “es un comprador cauteloso y que pondera más las cosas. Valora muy especialmente que sus proveedores cuenten con un buen equipo de ventas (cara a cara, etc.) y soporte que tenga los conocimientos y la paciencia necesarios para contestar a las muchas preguntas [que los mismos realizan].” (Alcaide, s.f. Consultado en: <http://www.microsoft.com>).

Por otro lado una investigación española realizada por el Instituto Nacional del consumo determinó que:

La intención de compra está menos dispersa entre los mayores que en el resto de la población. Se dirige, en un mayor número de casos, a elementos que son necesarios para mantener la independencia y la autonomía, porque facilitan las tareas del hogar; p.e.: las aspiradoras, los hornos microondas. O bien hacia aparatos que son necesarios para la información-comunicación; p.e.: el vídeo, y el teléfono. (Instituto Nacional del Consumo, 2000, p.21. Consultado en: <http://www.consumo-inc.es>).

Según Roche (2005), redactor de la revista Producto, los mayores prefieren mantenerse en casa, no acostumbran a salir de noche. Cuando salen suelen visitar un club o ir al cine, no frecuentan los sitios de comida rápida. En su mayoría toman medicamentos desde suplementos para prevenir la osteoporosis hasta aspirinas para problemas estomacales y complementos vitamínicos.

En relación a los medios de comunicación, según el artículo titulado *Adultez Anticonsumo* publicado en la revista mencionada anteriormente, los adultos mayores tienen preferencias por la prensa y como segunda opción la radio. “Por eso, la

publicidad que mejor funciona para estas edades es la impresa y la radial, con mayor peso de la primera que –por venir en los periódicos – la asumen como si tuviera mayor credibilidad.” (Roche, 2005, p. 53).

Por otro lado “En términos de comportamiento de compra, los consumidores de mayor edad son más aptos para pagar en efectivo sus adquisiciones, (...) evitar el uso de tarjetas de crédito en pagos a plazos, preparar listas de compras, (...)” (Schiffman y Lazar, 1991, p. 541).

A los adultos mayores les gusta tener algunos ahorros como una manera de poder resolver algún tipo de problema que se presente a futuro.

(...) la seguridad que se busca tiene mucho que ver con esa necesidad de no depender de los demás. Se hacen economías para cuando llegue a presentarse algún gasto extraordinario, motivado por la mala salud (...) y también querrían asegurar, con el dinero ahorrado, a quienes quieren. (Instituto Nacional del Consumo, 2000, p. 23. Consultado en: <http://www.consumo-inc.es>).

Para Sánchez (2000), una de las características que tiene el segmento del adulto mayor es el tiempo libre y por ende su disposición al consumo en general. A diferencia de las generaciones más jóvenes, que en su mayoría trabajan, estudian y tienen el tiempo mucho más ocupado. Es por ello que los adultos mayores disfrutan de un trato personalizado y amistoso en los establecimientos que visitan. Convirtiendo muchas veces el lugar como en un sitio para comunicarse con otras personas más que por la necesidad de realizar la compra en sí.

En general, los consumidores mayores prefieren los establecimientos pequeños, próximos a su domicilio, donde reciben un trato personalizado. La fuerza de las ventas constituye un grupo socializador para los mayores, ya que por su edad y situación familiar, suelen sufrir problemas de soledad. (Sánchez, 2000. Consultado en: [http:// www.bib.uab.es](http://www.bib.uab.es)).

Estas necesidades de interacción social pasan a ser a su vez un entretenimiento para el adulto mayor. Su elevado tiempo libre y necesidades de interacción lo ven motivado a realizar compras pequeñas pero más seguidas, como una forma de distracción. En contraste con grupos más jóvenes que prefieren hacer una sola compra grande para no ocupar tanto el tiempo. El hacer compras de productos alimenticios se convierte en una razón para salir, divertirse y conversar para el adulto mayor.

Así, el hecho de comprar es una ‘obligación’ que ocupa, llena su tiempo y satisface al mayor (...) En general, el consumidor mayor adquiere pequeñas cantidades y suele hacerlo a diario o con gran frecuencia mientras puede, a diferencia de sus hijos que tienden a almacenar productos y a comprar mensual o quincenalmente. (Sánchez, 2000, p.68. Consultado en: [http:// www.bib.uab.es](http://www.bib.uab.es)).

Por otra parte, los mayores prefieren realizar sus compras acompañados de terceras personas puesto que no les resulta tan gratificante tener que realizarlas de manera individual.

En relación a los horarios de compras los adultos mayores “prefieren comprar los alimentos por las mañanas y evitan las grandes aglomeraciones” (Sánchez, 2000. p.68. Consultado en: [http:// www.bib.uab.es](http://www.bib.uab.es)) A diferencia del resto de la población que generalmente tiene que ajustar el horario de compra debido a que tiene otras actividades como es el caso de los empleos.

A su vez los días más comunes donde suelen realizar sus compras son los días viernes y sábado, “mientras que el resto de los días de la semana suelen hacer más compras sobre todo de alimento fresco (...)” (Sánchez, 2000, p. 69. Consultado en: [http:// www.bib.uab.es](http://www.bib.uab.es)).

3. El adulto mayor y el marketing

Actualmente en el país el segmento del adulto mayor representa un pequeño porcentaje de la población, sin embargo ya en países como Uruguay, uno de los países más envejecidos de América latina, los adultos “mayores de 65 años representan casi el 13%”. (Paolillo, 2002. Consultado en: <http://www.un.org>).

En el caso de países europeos muchos especialistas en marketing e investigación de mercados observan que “el segmento de consumidores mayores es numéricamente creciente, y económicamente rentable”. (Sánchez, 2000, p.41. Consultado en: <http://www.bib.uab.es>).

Según Alcaide (s.f.) en el ámbito del marketing es importante la creación de productos que faciliten la vida del adulto mayor. Categorías de productos específicamente dirigida a ellos como: “(...) alimentos enriquecidos, complejos vitamínicos, medicina preventiva de la parafarmacia (...) [A su vez los llamados] aparatos ergonómicos (sillones de descanso que facilitan que los ancianos se pongan de pie, reclinables, de masajes, etcétera; electrodomésticos de uso sencillo; aparatos para el baño (...))” suelen ser de interés para el mercadeo. (Alcaide, s.f. Consultado en: <http://www.microsoft.com>).

Asimismo, para Alcaide (s.f.) el sector servicios, como por ejemplo el turismo y los seguros médicos, puede ser atractivo para este segmento. También es seductora la oferta de servicios financieros “orientados a garantizar recursos económicos a los más mayores, en caso de necesitarlos.” (Alcaide, s.f. Consultado en: <http://www.microsoft.com>).

Las empresas que han detectado las necesidades del adulto mayor “son fabricantes de medicamentos, pañales, laboratorios, autoservicios, cines, asistencia personalizada, etcétera.” (Ullóa, 2006. Consultado en: <http://www.eluniversal.com.mx>).

Según Alcalde (s.f.) las empresas que sean capaces de hacer de las experiencias de compra algo gratificante para el adulto mayor, pueden liderar el mercado de la categoría del producto o servicio.

El marketing uno por uno, en la farmacia, pero también en el hotel, en la tienda o en el dentista es, sin duda, una de las claves para satisfacer al mayor y lograr (...) un boca a boca positivo. Demostrar conocimiento y reconocimiento, respeto, simpatía, calor humano y proximidad es un factor crítico de éxito con la gente mayor. (Alcaide, s.f. Consultado en: <http://www.microsoft.com>).

Para dirigirse a este sector es importante saber que “Las personas mayores disponen generalmente de más tiempo, y permanecen más en casa, el contacto telefónico y el contacto puerta a puerta siempre será más fácil (...) [para llegar a ellos].” (Alcaide, s.f. Consultado en: <http://www.microsoft.com>). Por ejemplo, en el caso del *Contact Center* de Pfizer Venezuela, los pacientes son en su mayoría adultos mayores quienes “(...) ya no tienen las responsabilidades de un joven ni la energía de un joven y la soledad en ellos pesa mucho más. Una llamada cálida, interesada en su dolor, su evolución, por ejemplo, les llena el día.” (“Calor humano que genera resultados exitosos”, 2006. Consultado en: <http://www.calidaddevida.com.ve>).

Por otro lado, para el adulto mayor el contacto a través de “(...) mensajes por Internet, SMSs, y similares (...) no son medios que generalmente utilicen, o lo hacen de forma marginal y con desconfianza”. (Alcaide, s.f. Consultado en: <http://www.microsoft.com>).

Este artículo señala que las abuelas más jóvenes pueden jugar un papel destacado, en donde las mismas podrían cumplir el rol de *decisoras* en las decisiones de compra. Por ejemplo los “Cochecitos, cunas, y otros artículos de los que, de nuevo son utilizadores obligados y, casi siempre, gustosos empleadores”. (Alcaide, s.f. Consultado en: <http://www.microsoft.com>).

De acuerdo con Sánchez (2000), el segmento del adulto mayor es considerado como un grupo fiel a las marcas y a los productos que ellos consideran que son de calidad o en el que reciben un buen trato.

Los adultos mayores “no suelen cambiar una marca ya conocida por otra que tenga un precio más bajo, porque quizá es mayor el riesgo que perciben ante la novedad de un producto”. (Sánchez, 2000, p. 72. Consultado en: <http://www.bib.uab.es>).

Por otra parte, en el estudio realizado por Beristain (2005) se menciona que los adultos mayores administran el dinero con base a criterios racionales y de seguridad. Los adultos mayores de 65 años son consumidores exigentes y son poco fáciles de persuadir a través de la publicidad. Este autor expresa que por lo general demandan un trato personalizado en los establecimientos y están muy pendientes de la relación precio-calidad. Sus hábitos de compra son con frecuencia más saludables que los de los grupos de edad más joven, sobre todo en las mujeres de edad avanzada.

Asimismo, los adultos mayores son personas que hacen gastos en forma racional, “cuidan su dinero: aprovechan ofertas y buscan rebajas y la fidelidad a los comercios está muy generalizada. Compran en función de la confianza que les inspiran los artículos y los establecimientos.” (Beristain, 2005, p. 101. Consultado en: <http://www.euskadi.net>).

Otras consideraciones sobre este segmento según Beristain (2005) son:

- En muchos casos, los mayores convierten el hecho mismo de la compra en una actividad social e incluso de ejercicio físico o actividad lúdica en sí misma.
- Tienden a comprar en los comercios tradicionales por la proximidad y el trato.

- Por el contrario, no son muy partidarios de las compras vía nuevas tecnologías.
- Existe también una resistencia de los mayores ante los nuevos productos, resistencia que se reduce algo a medida que aumenta su nivel cultural. (Beristain, 2005, p. 101. Consultado en: <http://www.euskadi.net>).

Capítulo III

MARCO CONTEXTUAL

1. Antecedentes del adulto mayor y sus hábitos de consumo en Venezuela.

Según una investigación realizada por la revista Producto, en su edición número 260 (2005), los actuales adultos mayores nacieron en un período de calma política en Venezuela con las presidencias de Eleazar López Contreras y Medina Angarita, entre 1939 y 1945. Se les considera mayores a aquellos que nacieron antes de 1942, por tener de 65 años en adelante.

Luego de una fuerte dictadura con el General Juan Vicente Gómez, estos presidentes comienzan un período de tranquilidad y democracia para el país. No obstante en la historia de Venezuela se presentaron hechos que cortaron los inicios democráticos en el país.

Por otra parte, a pesar de los largos períodos de silencios y de pocas libertades en el país, la dictadura de Pérez Jiménez representó la explosión del consumo en Venezuela a raíz de la bonanza petrolera. De esta manera se acrecienta la entrada de electrodomésticos al país haciendo los trabajos del hogar más sencillos.

Los lugares de Socialización eran las fuentes de soda, donde aparecían los últimos artículos de consumo, al son de la música anglosajona (...) El típico programa dominguero se limitaba a ir a misa y tomar helados en el Chicote, que feneció cuando se construyó el hotel Tamanaco. (Roche, 2005, Revista Producto, pp. 52-53.).

Es importante destacar que para la década de los años 40 la sociedad de consumo no existía, no había marcas de moda. Para ese entonces la mujeres no se vestían de firma, tan sólo algunas tiendas traían ropa del extranjero pero no era de importancia si las mismas pertenecían a una determinada casa o diseñador.

“Hasta entonces las vanidades caraqueñas se limitaban a la compra de perfumes en el extranjero. La tradición de los ‘encargos’ comenzó en la época, cuando a los viajeros se les pedía ‘un perfumito’.”(Roche, 2005, Revista Producto, pp. 52-53).

Los actuales adultos mayores conocieron algo tarde la sociedad de consumo, es por ello que “no son un colectivo imbuido plenamente de la mentalidad consumista, de ahí que un cierto corte generacional, deje a estos grupos alejados del consumo masivo e indiscriminado” (Navarro, 1992; cp. Sánchez, 2000, p. 73. Consultado en: <http://www.bib.uab.es>).

Por el contrario “las generaciones nacidas a partir de mediados de los años cincuenta, ya han vivido y se han socializado desde sus primeros años de vida con la sociedad de consumo” (Navarro, 1992; cp. Sánchez, 2000, p. 73. Consultado en: <http://www.bib.uab.es>).

2. Situación socioeconómica actual del adulto mayor en Venezuela.

Actualmente en Venezuela existe más de 1 millón de adultos mayores de 65 años en adelante, según cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE). Estas personas representan el 5.14% de la población total del país.

Según proyecciones del (INE) “para el año 2020, alcanzarán el 7,9%” “(...) Esto se traduce, en que en 16 años estos grupos de edades experimentarían un crecimiento respecto al 2005 de casi un 100% mientras que la población total crecería aproximadamente un 24,4 %” (“Informe de impacto económico y presupuestario del anteproyecto de la ley orgánica de participación protagónica y derechos y deberes de la adulta y el adulto mayor”, 2005, p. 18. Consultado en: <http://www.oaef.gov.ve>).

En el 51º Congreso Internacional de Americanistas se planteó que “Indicadores como la esperanza de vida, fecundidad y edad promedio hablan del

irreversible avance hacia la vejez demográfica.” (De Lima, 2003. Consultado en: <http://investigacion.unefm.edu.ve>).

Más puntualmente, un artículo publicado en la página Web del diario El Tiempo señala que en Venezuela existe un envejecimiento de la población en las diferentes zonas del país aunque a ritmos diferentes, y que el porcentaje de adultos mayores más alto se presenta en el estado Trujillo, alcanzando un 10 % de la población total.

“El ingeniero Guillermo Hoyos asegura que para el 2006 –según proyecciones del Inager con datos del INE- la población adulta del estado Trujillo ascenderá a 70 mil 888 abuelitos y abuelitas, cifras que invertirán la pirámide poblacional de la región” (Andara, 2006. Consultado en: <http://www.diarioeltiempo.com.ve>). Este artículo a su vez aclara que otros estados se encuentran todavía muy lejos de la realidad alarmante presentada en el estado Trujillo, el cual es motivo de búsqueda de soluciones y toma de decisiones.

Sin embargo, los espacios político territoriales del país evidencian cambios, la transición demográfica hacia el envejecimiento poblacional. “Se trata de un cambio de comportamiento y composición de la población, aunque se inició tempranamente en alguno países latinoamericanos, empieza a registrarse como fenómeno creciente extendido” (Alcaldía de Chacao, 2003, pp. 30,31).

Si bien en América Latina la proporción de la población mayor a 65 años sigue siendo más pequeña que en Norteamérica y Europa, la cantidad de personas de 65 años de edad o más, creció más rápidamente en dicha región que en cualquier otra del mundo. (ACNielsen, 2004. Consultado en: <http://www.acnielsen.com.mx>).

A pesar de que Venezuela es percibida como un país joven, se están presentando ciertas características propias de un país en transición, dada sus detenidas tasas de natalidad y mortalidad “(...) que determinan un crecimiento natural moderado (del orden del 2 %). Aunque su estructura por edades es

relativamente joven, es previsible un ensanchamiento en la parte superior de la pirámide poblacional en el mediano plazo". ("Informe de impacto económico y presupuestario del anteproyecto de la ley orgánica de participación protagónica y derechos y deberes de la adulta y el adulto mayor", 2005, p. 5. Consultado en: <http://www.oaef.gov.ve>).

Según la página Web citada, la situación del país es preocupante, existe un aumento de la esperanza de vida, una disminución de la mortalidad y un declive de la fecundidad. Estos cambios son resultado de avances en materia de desarrollo y de la incorporación de modelos económicos y culturales de países desarrollados. Paradójicamente estos aspectos positivos pueden tener un impacto negativo en la sociedad en otro sentido, debido a que no puede ser resuelto con una copia fiel de las soluciones utilizadas por los países desarrollados por encontrarse el país en una escala más subdesarrollada.

Por otra parte, las malas políticas de gerontología en Venezuela, han generado que la vejez venezolana esté llena de aprietos y necesidades. "El resultado es la ausencia casi total de estructuras destinadas al bienestar integral del adulto mayor y una seguridad social para la vejez en crisis permanente" (De Lima, 2003. Consultado en: <http://investigacion.unefm.edu.ve>). Según la Alcaldía de Chacao (2003) la crisis económica y fiscal que atraviesa Venezuela ha dilatado la solución de los problemas de atención y servicios públicos nacionales como servicios de salud, oportunidades de recreación y esparcimiento, entre otras esferas.

Por otra parte, en su publicación *Programa de Atención Integrada para el Adulto Mayor. Caracterización y Memoria Humana*, la Alcaldía de Chacao (2003) pone en claro que la desvinculación de la fuerza de trabajo incrementa la dificultad de los adultos mayores para producir ingresos. Además, en Venezuela, según el censo 2001, "sólo 16% de la población de 65 años o más recibe pensiones y jubilaciones del Estado" (El Nacional, 2003; cp. Alcaldía de Chacao, 2003, p. 34). Debido a estos factores el adulto mayor pierde su autonomía, luego "se siente invadido por sentimientos de inutilidad y manifiesta poco interés por lo que ocurre a

su alrededor” (Tirro, s.f.; cp. Díaz, 2005, p. 24). Esta situación ha repercutido tanto en las condiciones de vida de los adultos mayores que viven en un hogares multigeneracionales como en los que viven solos.

Según la investigación titulada *Acercamiento conceptual a la situación del adulto mayor en América Latina*, de Paula Aranibar (2001), el envejecimiento de la población en los países latinoamericanos se produce bajo un contexto de subdesarrollo a diferencia de países europeos. En América Latina ya existe una larga lista de problemas como la pobreza y la exclusión de vastos sectores de la población, en los que se comienza a sumar los costos económicos y sociales del envejecimiento de la población.

3. El adulto mayor en la familia venezolana

A diferencia de países como Estados Unidos y algunos europeos, en nuestro país existe una fuerte dependencia dentro de la convivencia de mayores en el hogar. En Venezuela:

(...) se sigue manteniendo un concepto extensivo de familia, que incluye abuelos, tíos, padrinos, primos. La familia extensa funciona a todos los niveles como un importante instrumento de ayuda y solidaridad para que no se enfrente sola a los graves problemas que hoy se plantean como la salud, la educación, el trabajo y el disfrute del tiempo libre. (Concilio Plenario de Venezuela, 2002, p.71. Consultado en: <http://www.pjvenezuela.org.ve>).

A pesar de los cambios y las transformaciones sociales, económicas, políticas y de la presencia de las familias nucleares, se encuentran adultos mayores viviendo con sus hijos, ya sea por estados de viudez generalmente del anciano o divorcio por parte de los hijos que regresan a vivir con sus padres.

Según el censo venezolano realizado en el año 2001, se obtuvieron resultados como los siguientes:

“La mayoría de los adultos mayores viven en hogares extendidos, es decir, los familiares a medida en que avanza en su edad van incorporándolos a su hogar.” (“Informe de impacto económico y presupuestario del anteproyecto de la ley orgánica de participación protagónica y derechos y deberes de la adulta y el adulto mayor”, 2005, p. 22. Consultado en: [http// www.oaef.gov.ve](http://www.oaef.gov.ve)).

Del mismo modo se observa que los hijos regresan a los hogares de sus padres. La situación económica del país y “(...) las escasas posibilidades de adquirir casa o apartamento propio (...) [Genera el regreso de los hijos al hogar de los padres]” (“Informe de impacto económico y presupuestario del anteproyecto de la ley orgánica de participación protagónica y derechos y deberes de la adulta y el adulto mayor”, 2005, p. 22. Consultado en: [http// www.oaef.gov.ve](http://www.oaef.gov.ve)).

Según el escrito *Cambios en la dinámica familiar cuando uno de sus miembros es anciano* (s.f.) se sostiene que en ocasiones la familia o algunos integrantes de la misma pueden experimentar situaciones de conflicto por falta de comprensión y aceptación del adulto mayor. La coexistencia suele generar algunas discrepancias propias de los diferentes hábitos de consumo adquiridos y diferencias intergeneracionales. De igual modo “cuando la persona mayor identifica las reacciones que su comportamiento produce en otras personas, puede tener sentimientos de culpa por molestar al otro o adoptar posiciones de sometimiento con el fin de no obstaculizar, o rebelarse asumiendo conductas agresivas.” (“Cambios de la dinámica familiar cuando uno de sus miembros es anciano”, s.f. Consultado en: <http://www.encolombia.com/>).

A su vez las relaciones y comunicaciones entre el adulto mayor y los otros miembros de la familia presentan diferencias como la forma de hablar, valores, comidas, diversiones, horarios, gustos y preferencias. Estas diferencias pueden generar situaciones de conflicto o de inconformidad entre las partes.

Algunas familias acuerdan recibir al abuelo(a) anciano e inician la convivencia, pero en el transcurso de ella empiezan a presentarse conflictos en las relaciones porque las costumbres, creencias, normas, estilos de vida y sistemas de comunicación son diferentes y aunque todos tratan de adaptarse y hacer ajustes no lo logran. No es fácil la convivencia para las familias ni tampoco para el anciano, pero unos y otros deben conversar, hacer ajustes y acuerdos y lograr establecer relaciones armónicas. (“Cambios en la dinámica de la familia cuando uno de sus miembros es anciano”, s.f. Consultado en: <http://www.encolombia.com>).

Según este artículo, desde una perspectiva económica, muchas veces el adulto mayor no puede mantener sus gastos por sí solo, lo cual genera ciertos ajustes en la familia y aumentos en el presupuesto de la misma; el adulto mayor se siente afectado y le hace sentir más dependiente y arrimado.

El adulto mayor siente la necesidad de ser aceptado en la familia, y recibir afecto y atenciones luego del declive de sus capacidades físicas y mentales. Al adulto mayor “se le motiva muchas veces para asumir papeles que no le corresponden a cambio recibir afecto y atención.” (“Cambios en la dinámica de la familia cuando uno de sus miembros es anciano”, s.f. Consultado en: <http://www.encolombia.com>).

4. Diferencias intergeneracionales

Para lograr una mejor interpretación de las diferencias intergeneracionales es importante conocer el concepto de generación que se define como: "distintos individuos, que en un mismo momento del tiempo están expuestos a los mismos hechos históricos y sociales, los experimentan de formas diferentes en función a la edad" (Pérez, 1997; c.p. Aranibar, 2001, p. 13, Consultado en: <http://www.eclac.cl>).

En el mundo moderno, el criterio generacional indica la existencia de una permanente lucha o relación de conflicto potencial entre generaciones, que en la actualidad tiende a resolverse a favor de los más jóvenes y en detrimento de las generaciones más viejas, que se ven relegadas a los últimos puestos sociales. (Aranibar, 2001, p.14. Consultado en: <http://www.eclac.cl>).

De acuerdo a Soria, et al. (1999) con el permanente desarrollo de la sociedad y la diferencia de intereses entre los adultos mayores y los otros miembros de la familia, aunado a los conflictos intergeneracionales que de lo anterior se deriva, se dificulta el cuidado del adulto mayor, con lo cual aumenta la soledad de los mismos.

Soria, et al. (1999) comenta a su vez que en la sociedad moderna actual se genera en el ámbito laboral una constante descalificación de los adultos mayores, esto se debe a las nuevas exigencias que implican mayor competitividad y mejor adiestramiento en cuanto al uso de últimas tecnologías.

La socialización de las generaciones más jóvenes con la cultura del consumo y de la imagen, el mayor nivel de instrucción de las mismas, así como el mayor nivel de integración en aspectos relevantes de la modernidad de la que la cultura económica es componente fundamental, alejan en cierta medida a los mayores de la cultura económica, introduciendo elementos de segregación social. (Sánchez, 2000, p. 72. Consultado en <http://www.bib.uab.es>).

Los jóvenes se han socializado en este medio cultural, simplemente por haber nacido en la época, esta cultura ya estaba difundida en toda la sociedad. Más que la propia familia, los medios de comunicación, la práctica del consumo, las relaciones laborales y otras actividades económicas, están siendo los agentes socializadores fundamentales. De tal modo que su manera de pensar se orienta predominantemente hacia los valores culturales descritos, que han sido asumidos sociológicamente, si bien con diferentes grados de intensidad, conformidad o rechazo.

Para cualquier segmento de la población “Existe una relación directa entre el nivel de renta y el cultural y la predisposición a aceptar nuevos productos y servicios” (Grande, 1993; cp. Sánchez, 2000, p. 72. Consultado en: <http://www.bib.uab.es>).

(...) la Historia moldea a los individuos de diferente manera en función a su año de nacimiento, sometidos a la influencia de distintos acontecimientos, ofreciéndoles determinadas combinaciones de recursos para desarrollar sus vidas y dotándolos incluso de una forma propia y única de entender e interpretar la realidad (...) (Pérez, 1997; c.p. Aranibar, 2001, p. 13. Consultado en: <http://www.eclac.cl>).

Los adultos mayores vivieron otra época por lo que les resulta difícil adaptarse a nuevas tendencias que mueven el mundo actual. “A diferencia de las nuevas generaciones no se llevan bien con la tecnología, no usan computadoras, laptops, y mucho menos una agenda electrónica (...) y no muchos se conectan a Internet” (Revista Producto, 2005, sección especial).

Por eso la marginación más extrema se produce entre las generaciones de mayor edad, los grupos sociales más distantes de la cultura predominante y/o aquéllos que se han visto desplazados por el sistema educativo, por sus cualidades físicas o psíquicas —y en general por su incapacidad para competir— o por el enfrentamiento cultural y la automarginación (Navarro, 1992; cp. Sánchez, 2000, p. 73. Consultado en: <http://www.bib.uab.es>).

Por otra parte la constante búsqueda de la juventud y la cultura arraigada por lo joven, genera cierto rechazo por lo viejo. Esto crea molestias y consecuencias discriminatorias para las generaciones más viejas. En este sentido “el envejecimiento de la población y el individual son dos caras de una misma moneda y comparten la siguiente paradoja: las personas quieren y pueden vivir más años pero la ancianidad no es una condición precisamente anhelada por la mayoría de las personas.” (Aranibar, 2001. Consultado en: <http://www.eclac.cl>).

5. Integración social del adulto mayor

Al llegar la vejez, se plantea la dicotomía sobre el proceso de integración social del adulto mayor.

En el año 2005, la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco realizó un trabajo en el cual plantea que el adulto mayor posee por una parte el deseo de mantener la autonomía y no tener que depender de otras personas ya sea económicamente o para el desempeño de las actividades cotidianas. Sin embargo, por otro lado, el adulto mayor tiene el “deseo de permanencia en su casa y en el entorno donde están arraigados (barrio, pueblo) y de la posibilidad de seguir desempeñando funciones útiles y apreciadas en beneficio de sus familias y del resto de la sociedad.” (Beristain, 2005, p. 101. Consultado en: <http://www.euskadi.net>).

Del mismo modo, Díaz (2005) afirma que los adultos mayores experimentan el reto de sobrellevar la soledad, de la cual siempre se quejan y, a la vez, luchan contra la angustia de depender de otros para vivir.

Capítulo IV

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

1. Tipo de investigación

A fines de lograr los objetivos planteados, esta investigación se ha dividido en cuatro (4) fases, las cuales corresponden a un estudio cualitativo de tipo exploratorio que pretende: “Examinar o buscar a través del problema o situación para dar una mejor idea o comprensión del mismo” (Malhotra, 1997, p. 88). Con el propósito de “Formular un problema o definirlo de manera más precisa (...) Ganar comprensión para desarrollar un enfoque del problema (...) Establecer prioridades para investigaciones posteriores” (Malhotra, 1997, p. 88). Este tipo de estudios es realizado “con miras a consecución de datos fieles y seguros para la sistematización de estudios futuros.” (Tamayo y Tamayo, 1997, p.55). Por ello puede ser utilizado como punto de partida para indagaciones de mayor profundidad y alcance.

A su vez esta investigación responde a un estudio de campo sobre un fenómeno de la realidad del adulto mayor y sus acciones de consumo. “Los estudios de campo son investigaciones científicas no experimentales que buscan descubrir las relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales.” (Kerlinger y Lee, 2002, p.528).

A través del presente estudio se desea aportar información que clarifique las áreas en las que existe un bajo nivel de conocimiento o en las cuales la información disponible se encuentra dispersa, tal es el caso de los hábitos de consumo en los adultos de la tercera edad, sobre el cual existen pocos estudios en Venezuela.

(...) En el caso de estudios de campo, cuando el interés es investigar sobre comunidades no estudiadas o muy poco estudiadas (...) los investigadores realizan las llamadas prospecciones de campo o primer levantamiento de información, bien sea a través de los documentos existentes o

a través de visitas, para realizar las primeras observaciones y contactar con posibles informantes de la propia comunidad. (Ramírez 1999, p. 83).

Este estudio de campo se realizó bajo el concepto de investigación cualitativa, pues “no se basa en el uso de números ni mediciones” (Kerlinger y Lee, 2002, p. 531); servirá para dar a conocer aspectos cualitativos sobre los hábitos de consumo del adulto mayor mediante una descripción de la conducta de este segmento de consumidores.

Por otro lado, esta investigación es de carácter expo-facto debido a que las investigadoras parten de “acontecimientos ya realizados; por tanto, sus datos tienen fundamento en hechos cumplidos (...)” (Tamayo y Tamayo, 1997, p.58); es decir, los hábitos de consumo de los adultos mayores y su influencia en la familia son situaciones que han sido previamente generadas en un contexto natural.

Además, según el propósito de esta investigación puede ser calificada de tipo básica debido a que pretendió obtener información y conocimiento en relación a los hábitos de consumo del adulto mayor y su influencia en la familia.

Según su alcance temporal, la investigación es de tipo trasversal en vista de que se realizó en un período de tiempo determinado, es decir, los hechos no se evaluaron a lo largo del tiempo, sino en un momento específico.

Las fuentes utilizadas en esta investigación fueron de carácter primario debido a que los datos se recogieron directamente de la fuente que lo produjeron. En la primera y segunda fase se obtuvo información por parte de los mercadólogos y psicólogos, en la tercera fase información sobre los adultos mayores y en la cuarta fase los familiares.

De acuerdo a la modalidad de Trabajo de Grado, esta investigación es un estudio de mercado, el cual se plantea con el objetivo de buscar “la información que se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los problemas mercadológicos”

(Kotler, 1998, p. 109); en este caso se buscó identificar las oportunidades de mercadotecnia en el segmento de adultos mayores que conviven con sus familiares.

Una investigación de mercado implica según Kotler (1998) el procedimiento siguiente: Primero, se procede al desarrollo de un diseño, formulado en el presente método; luego se lleva a cabo la recopilación de datos, se pasa al análisis e informe sistemático de los mismos, para en conclusión lograr los descubrimientos pertinentes de la mercadotecnia. Este tipo de investigación ayudará a sugerir hipótesis sobre el mercado del adulto mayor.

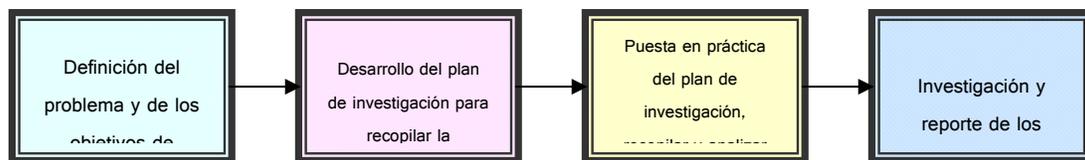


Figura 5. Proceso de investigación de mercados (Kotler, 1997)

En resumen, para llevar a cabo esta investigación se desarrolló “el diseño, recolección y análisis sistemático de información en relación con las características de un mercado específico” (Glosario de administración y marketing, s.f. consultado en: <http://www.businesscol.com>) el cual, para el propósito de este estudio, es el segmento de adultos mayores entre 65 y 85 años de edad que residen con sus familiares.

Esta metodología permitirá estudiar el comportamiento de consumo de los adultos mayores en la familia, a través de un análisis cualitativo sobre “la forma en la que los individuos toman decisión para gastar sus recursos disponibles (dinero, tiempo, esfuerzo) en artículos relacionados con el consumo. Incluye el estudio de qué compran, por qué lo compran, cómo lo compran, cuándo lo compran, dónde lo compran (...)” (Schiffman y Lazar, 1991, p. 6).

2. Diseño de investigación

De acuerdo con la teoría, los estudios de campo son “investigaciones científicas no experimentales que buscan descubrir las relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales” (Kerlinger y Lee, 2002, p. 528).

Para lograr el enunciado anterior fueron diseñadas cuatro fases de investigación: En la primera fase se entrevistaron a expertos en el área de mercadeo con experiencia en productos y servicios dirigidos al segmento adulto mayor. En una segunda fase se entrevistaron a psicólogos con experiencia laboral y conocimientos sobre el segmento en cuestión, con la finalidad de obtener una visión más próxima de la realidad de los adultos mayores, sus preferencias y hábitos de consumo.

En un estudio sobre la vejez Aranibar (2001) explica que estas disciplinas, entre otras, consideran el tema del envejecimiento como pertinente a su campo y cada una de ellas se acerca desde sus orientaciones específicas. Estos enfoques deben “ser integrados –o al menos tomados en cuenta– al buscar una conceptualización integral de la vejez”. (Aranibar, 2001, p. 9. Consultado en <http://www.eclac.cl>).

En la tercera fase se entrevistaron a adultos mayores (de 65 a 85 años) del área Metropolitana con la finalidad de conocer sus preferencias y hábitos de consumo.

En la cuarta fase, se entrevistaron a los familiares que viven con los adultos mayores estudiados en la tercera fase, para determinar la influencia que éstos ejercen en el consumo de la familia a través de sus preferencias y hábitos de consumo.

Las cuatro fases anteriormente mencionadas corresponden a un diseño de investigación no experimental. Conforme a la definición de Ramírez (1999) este tipo de estudios permiten indagar in situ los efectos de la interrelación entre diferentes

tipos de variables, sin que el investigador haga manipulación alguna de las mismas.

“Una investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables.” (Kerlinger y Lee, 2002, p. 504).

Todas las entrevistas fueron realizadas en el contexto natural del entrevistado sin generar ningún tipo de alteración en el comportamiento de las variables.

Otra razón por la cual este trabajo se puede considerar como una investigación de diseño no experimental radica en la ausencia de una designación aleatoria de los elementos en estudio, lo cual es considerado por Kerlinger y Lee (2001) como una diferencia entre investigación experimental y no experimental.

3. Operacionalización de Variables

3.1. Definición conceptual de variables

3.1.1. Preferencias de consumo del adulto mayor: Tendencia o inclinación favorable que tiene el adulto mayor hacia un producto o servicio que predispone a su elección.

3.1.2. Hábitos de consumo del adulto mayor: Forma de conducta adquirida por la repetición de un mismo acto de consumo.

3.1.3. Roles del adulto mayor dentro del proceso de toma de decisiones de compra: Funciones que podría desempeñar un individuo en una decisión de compra. Estas pueden ser: Iniciador, influyente, el que decide, comprador, y usuario. Estos conceptos fueron explicados en el marco teórico de esta investigación.

3.1.4. Modalidad de compra del adulto mayor: Es la forma de adquirir un determinado producto o servicio; esto implica tiempo, lugar y cantidad.

3.1.5. Independencia del adulto mayor: Situación o estado de libertad y autonomía del adulto mayor.

3.1.6. Influencia: Acción y efecto que ejercen las preferencias y hábitos de consumo del adulto mayor sobre el consumo de la familia con la cual convive.

3.2. Definición Operacional

Una vez culminada la definición conceptual de las variables en estudio, se dio paso a la definición operacional de las mismas, la cual según Mc Guigan:

(...) esto es, una operacionalización de un concepto, el cual consiste en un enunciado de las operaciones necesarias para producir un fenómeno. Una vez que el método de registro y de medición se ha especificado, se dice que el fenómeno ah sido definido operacionalmente. (cp. Tamayo, 1996, p. 99).

Para definir las operaciones necesarias de medición, instrumentos y fuentes se empleó el cuadro técnico metodológico presente a continuación, el cual fue diseñado de forma estructurada según los objetivos específicos planteados en esta investigación.

4. Población y Muestra

Para lograr un mejor entendimiento y orden de la investigación se realizaron 4 fases o momentos de la investigación, en los cuales fueron estudiados cuatro tipos de poblaciones.

Cada una de estos universos estudiados se refiere a “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.” (Tamayo y Tamayo, 1997, pp. 114).

En cada una de estas poblaciones se tomó sólo una parte de ellas a modo de muestra, en donde prevaleció el criterio de las investigadoras al momento de escogerlas para aplicarles el instrumento de investigación.

Las muestras utilizadas “se refieren al conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”. (Tamayo y Tamayo, 1997, p. 115).

A su vez las muestras fueron no probalísticas debido a que se desconoce la probabilidad de que un elemento de la población forme parte de la muestra.

“Este tipo de muestreo puede suponer para la escogencia de las unidades de análisis, al contrario del muestreo probabilístico, el establecimiento de criterios arbitrarios por parte del investigador (...)” (Ramírez, 1999, p. 106).

Dichas muestras fueron “de tipo intencionado, es decir sesgadas debido a que (...) el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos” (Tamayo y Tamayo, 1997, p. 118).

Del mismo modo, los interrogados en las cuatro fases forman parte de una muestra a conveniencia, la cual según Kotler (1996) se emplea cuando el

investigador escoge los integrantes de la población objetivo más accesibles de los que puede extraer la información requerida.

A su vez “Este tipo de muestreo implica que el investigador obtiene información de unidades de la población escogidas de acuerdo con criterios previamente establecidos, seleccionando unidades “tipo” o representativas o de criterios arbitrarios por parte del investigador” (Ramírez, 1999, p. 120).

4.1. Población y muestra de las fases de investigación

4.1.1. Fase de investigación 1

Población:

Expertos con conocimientos sobre los adultos mayores, profesionales especializados en psicología.

Muestra:

Se entrevistaron dos expertos en el área de psicología. El Lic. José Molina, Psicólogo de la Casa de la Juventud Prolongada y la Lic. María Fernanda Martínez, Psicóloga de adultos mayores de ejercicio independiente. Conocer la evolución y proceso del envejecimiento a partir de la vejez es de suma importancia para comprender las fases posteriores.

4.1.2. Fase de investigación 2

Población:

Expertos con conocimientos sobre los adultos mayores, profesionales especializados en el área de mercadeo del cuidado de la salud.

Muestra:

Se entrevistaron tres expertos en el área de mercadeo. El Lic. Jorge Alberto Peña, Gerente de Marca de Corpañal, el Lic. Boris Shamis, Vicepresidente de la cadena de farmacias Provemed y el Lic. Thomas Nett Director de la Unidad de Negocios de laboratorios Pfizer. Es importante destacar que estos tres especialistas fueron entrevistados no sólo por estar íntimamente relacionados con el segmento, sino porque cada uno se encuentra en un área diferente del sector salud. En el caso del Gerente de Corpañal, posee experiencia con el nicho del adulto mayor específicamente en la categoría de producto Higiene y cuidado personal; con la venta de pañales y toallitas húmedas para adultos mayores, el caso del Gerente de mercadeo de Pfizer, por ser una de los laboratorios farmacéuticos más importantes a nivel mundial especializados en fármacos y medicamentos. Y en el caso del vicepresidente de Provemed debido a que se encuentra relacionado con el servicio y venta directa de este tipo de productos.

4.1.3. Fase de investigación 3**Población:**

Adultos mayores de ambos sexos, con edades comprendidas entre 65 y 85 años, residentes en la ciudad de Caracas, que vivan con al menos un familiar, de clase socioeconómica C cuya base de clasificación viene acordado según el lugar de residencia el cual es “el elemento más demostrativo de la identificación que tiene el individuo con el resto de la sociedad” (Arellano, 2002, p. 368), véase tabla de clases sociales según la ubicación de la vivienda en los anexos de esta investigación.

Durante todo el desarrollo de esta investigación se asigna la frase *adultos mayores* para denominar a las personas que conforman la población de esta fase, esto en vista de que es el término que emplean las leyes e instituciones públicas venezolanas para referirse a este segmento y también es el mayormente utilizado por las organizaciones de carácter mundial dedicadas a este grupo. Se evitará el uso

de palabras como: ancianos, viejos o tercera edad por parecer expresiones peyorativas u ofensivas.

Los interrogados en esta fase de investigación no presentan discapacidades ni minusvalías, entiéndase por discapacidad a “toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano. (“Conceptos básicos de deficiencia discapacidad y minusvalía”, s.f., Consultado en <http://www.ibermutuamur.es>). Y, la Minusvalía se refiere a “una discapacidad severa, y es además una expresión de exclusión de la sociedad (...) persona que vive en situación de marginación, de incapacidad de sostenerse, de desarrollarse o de participar en la sociedad. (Guerra, s.f., Consultado en <http://www.discapacidad.org>).

Muestra:

Se entrevistaron a siete adultos mayores. Debido a que la muestra fue de tipo intencionado los criterios de selección de la misma, por parte del investigador, fueron:

- Que tuvieran disposición a participar en la investigación.
- Que cumplieran con las características explicadas anteriormente en la población.
- Que sus familiares de igual manera estuvieran dispuestos a ser entrevistados.

4.1.4. Fase de investigación 4

Población:

Todas aquellas personas adultas que vivan en la misma casa del adulto mayor que se entrevistó en la tercera fase, entiéndase como sus hijos, nietos o esposos de menor generación, con la disponibilidad de ser entrevistados. Que se encuentren unidos a los adultos mayores por lazos de consanguinidad, afectivos o con interdependencia económica, es decir, la existencia de una dependencia por motivos de dinero, apartamento y bienes materiales, ya sea el adulto mayor con el de menor generación o éste con el adulto mayor.

Muestra:

Se entrevistaron siete familiares, uno por cada adulto mayor consultado, residente en la misma casa. Esto con la finalidad de corroborar y determinar preferencias y hábitos de consumo del adulto mayor; y la influencia que ejercen en el hogar según la opinión de sus propios familiares

5. Técnica de recolección de datos**5.1. La entrevista**

A fin de cumplir los objetivos planteados, se realizó una investigación por encuestas en cada una de las fases. Según Kerlinger y Lee (2002) dentro de la clasificación de las encuestas se encuentran las entrevistas personales, ésta es considerada por los autores como la mejor forma para obtener información, ayudando a conocer las razones del entrevistado para hacer o creer algo.

Es importante acotar que “En la investigación de campo buena parte de los datos obtenidos se logran por entrevistas.” (Tamayo y Tamayo, 1997, p.123).

La entrevista se define como “una situación interpersonal cara a cara donde una persona (el entrevistador) le plantea a otra persona (el entrevistado) preguntas diseñadas para obtener respuestas pertinentes al problema de investigación.” (Kerlinger y Lee, 2002, p. 631).

A su vez, la entrevista “Es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales”. (Tamayo y Tamayo, 1997, p.123).

Para Kerlinger (2002) este tipo de herramienta sirve como dispositivo exploratorio guía para conocer las variables y las relaciones que se dan entre ellas.

La batería de preguntas que conforman la entrevista son llamadas por este autor “inventario”, el cual es utilizado como instrumento para la medición de datos.

Estas entrevistas fueron realizadas de forma individual y dirigida, debido a que se entrevistó a cada integrante de la muestra por separado a modo de encuesta, permitiendo la observación de ciertos elementos en particular, además de la necesidad de obtener respuestas a preguntas específicas sin que se disperse el objetivo real de la investigación.

“El diseño de la encuesta parte de la premisa de que si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor es preguntarlo directamente a ellas.” (Tamayo y Tamayo, 1997, pp.71). Es por ello que se concertó una entrevista con cada persona directamente para conformar el grupo de muestreo. Las entrevistas personales se realizaron de forma concertada, las cuales son definidas por Kotler (1996) como aquellas en donde se selecciona (...) a los interrogados y se les solicita una entrevista bien sea por teléfono, en sus hogares u oficinas. (Kotler, 1996, p. 139).

5.1.1. Diseño del instrumento

En las entrevistas realizadas se utilizó un inventario o guía de entrevista, la cual sirvió para “reunir información de encuesta, a través de una entrevista personal” (Kerlinger et al, 2002, p- 543).

En las cuatro fases de investigación las entrevistas fueron de tipo No-Estructuradas, también llamadas no estandarizadas, las cuales “son más flexibles y abiertas (...)” al igual que “son especialmente útiles para realizar estudios exploratorios (...)” (Kerlinger y Lee, 2002, pp. 631,632).

Para el autor del libro Comportamiento del Consumidor, Assael (1999), las entrevistas personales no estructuradas, son utilizadas por el entrevistador con la finalidad de lograr que la persona entrevistada pueda hablar libremente y exprese sus verdaderos sentimientos.

Es por ello que para adquirir información sobre los tópicos contenidos en los inventarios se realizaron preguntas abiertas; éstas “brindan un marco de referencia para las respuestas de los entrevistados, pero poniendo un mínimo de restricción a las respuestas y a su expresión” (Kerlinger y Lee, 2002, p.633). De esta manera, los entrevistados comenzaron a dar sus respuestas a las preguntas abiertas, tocando los puntos importantes seguidamente. Si el entrevistado salía de la idea principal, se le preguntaba nuevamente, de forma más clara si era preciso, para no perder las ideas tópicos.

Para Kotler (1996) las preguntas abiertas se consideran “útiles en la fase exploratoria de la investigación, cuando el investigador busca penetrar en el pensamiento de la gente, más que medir cuánta gente piensa de una forma determinada” (Kotler, 1996, p. 137).

A su vez las preguntas abiertas son:

(...) flexibles; tienen la posibilidad de profundizar; le permiten al entrevistador aclarar malos entendidos (...) establecer la falta de conocimiento por un entrevistado, detectar ambigüedades, promover la cooperación y lograr rapport y mejores estimados de las verdaderas intenciones, creencias y actitudes de los entrevistados” (Kerlinger y Lee, 2002, p.633).

Este tipo de preguntas le permiten al encuestado contestar como desee con plena libertad. Es por ello que, esta modalidad es útil para el entrevistador cuando este pretende conocer “*qué* [cursiva en el original] piensan las personas, pero no le interesa medir *cuántas* [cursiva en el original] personas piensan de cierta manera” (Kotler, 1996, p. 140).

De acuerdo a Kotler (1996) estas entrevistas “permiten a los interrogados responder con sus propias palabras y adoptan varias formas (...) por lo general, las preguntas abiertas son más reveladoras porque los interrogados no están limitados en sus respuestas”. (Kotler, 1996, p. 137).

Las preguntas establecidas en la guía de entrevista no se tocaron de forma cronológica, sino que la conversación en sí misma guió el orden de los temas a tratar fluidamente, sin perder el control del propósito de la investigación.

5.1.2. Guía de Entrevista

Fase I: Psicólogos

Tópicos:

1. Teorías del envejecimiento del adulto mayor.
2. Evolución y adaptación del adulto mayor.
3. Dinámica familiar y diferencias intergeneracionales sobre la cultura de consumo.
4. Preferencias y hábitos de consumo de los adultos mayores, en diferentes categorías como: Medicinas y servicios médicos, alimentos y bebidas, productos y servicios de belleza y cuidado personal, medios de comunicación y tecnología, productos y servicios de entretenimiento, productos y servicios financieros y seguros y, medios de transporte.
5. Influencia que ejerce el adulto mayor sobre el consumo de sus familiares con la cual conviven.

Fase II: Mercadólogos

Tópicos:

1. Importancia del adulto mayor como nicho de mercado.
2. Productos y servicios dirigidos al segmento adulto mayor.
3. Modalidad de compra del adulto mayor. (Tiempo, lugar, compañía y cantidad.)
4. Estrategias de marketing dirigidas a los adultos mayores y su adaptación a las mismas.
5. Roles del adulto mayor dentro del proceso de toma de decisiones de compra.

Fase III: Adultos mayores**Tópicos:**

1. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios médicos.
2. Preferencias y hábitos de consumo de alimentos y bebidas.
3. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de belleza y cuidado personal.
4. Preferencias y hábitos de consumo medios de comunicación y tecnología.
5. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de entretenimiento.
6. Preferencias y hábitos de consumo de servicios financieros y seguros.
7. Preferencias y hábitos de consumo en medios de transporte.
8. Modalidad de compra del adulto mayor. (Tiempo, lugar, compañía y cantidad.)
9. Rol en el proceso de toma de decisiones de compra.

Fase IV: Familiar del Adulto Mayor**Tópicos:**

1. Influencia que ejerce el adulto mayor en el consumo de su familia.
2. Dependencia del adulto mayor de la familia con respecto al consumo.
3. Preferencias y hábitos de consumo del adulto mayor.
4. Modalidad de compra del adulto mayor. (Tiempo, lugar, compañía y cantidad.)
5. Rol del adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra.

5.1.3. Validación y ajuste de la entrevista

Los cuatro instrumentos de cada fase de investigación fueron suministrados a tres profesores de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello con el fin de que ellos certificaran si dichos instrumentos respondían a los objetivos propuestos en esta investigación. La guía de entrevista fue evaluada por el Lic. Jorge Ezenarro, Profesor de Seminario de Grado; la Lic. Tiziana Polesel, Jefa de la mención de Comunicaciones Publicitarias de la Escuela de Comunicación Social; y el Lic. Pedro Navarro, Coordinador académico de la Escuela de

Comunicación Social,. Ellos conocían los objetivos, el problema y los aspectos relevantes de la investigación. Todo ello se hizo para garantizar la validez del instrumento.

La validez se refiere “al acuerdo entre el resultado de una prueba o medida y la cosa que se supone medir” (Tamayo, 1997, p.224).

Según Kerlinger (2002) un instrumento es válido cuando las preguntas o tópicos están redactados en función de los datos que se desean obtener de acuerdo a los objetivos planteados; es decir, tiene validez si las preguntas miden lo que realmente se pretende medir.

Es importante destacar que en principio se tenía contemplado el entrevistar a especialistas en el área de sociología y geriatría, además de los psicólogos y los expertos en mercadeo. La intención era ampliar la visión de enfoques respecto al tema; Sin embargo, la Prof. Tiziana Polesel consideró suficiente el entrevistar a expertos en el área de psicología y mercadeo para responder los objetivos planteados de la investigación. Al mismo tiempo, el Prof. Pedro Navarro propuso la reducción de los tópicos para los expertos entrevistados, puesto que lo consideraba bastante ambicioso para el cronograma pautado para la elaboración de esta investigación. Es por ello que, las investigadoras decidieron realizar tan solo dos fases de expertos, con cinco tópicos o reactivos acorde a cada una de las áreas de especialización.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Determinar la influencia que ejercen las preferencias y hábitos de consumo del adulto mayor (65-85 años de edad), del área Metropolitana, en el consumo de la familia con la cual convive.

1.2. Objetivos específicos

1. Entender el proceso de envejecimiento del adulto mayor (65 – 85 años)
2. Conocer la adaptación del adulto mayor (65 – 85 años) en la sociedad de consumo.
3. Determinar la importancia del adulto mayor (65 – 85 años) como nicho de mercado.
4. Identificar preferencias y hábitos de consumo del adulto mayor (65 – 85 años) que conviven con sus familiares.
5. Conocer la modalidad de compra del adulto mayor (65 – 85 años) que conviven con sus familiares.
6. Determinar la influencia que ejerce el adulto mayor (65 – 85 años) en la familia con la cual convive.
7. Definir el rol del adulto mayor (65 – 85 años) dentro del proceso de toma de decisiones de compra en la familia con la cual convive.
8. Determinar si el adulto mayor (65 – 85 años) es dependiente o independiente de su familia para tomar sus decisiones de compra.

2. Formulación del problema

¿Cómo influyen las preferencias y hábitos de consumo de los adultos mayores en el consumo de la familia con la cual conviven?

Tabla 1. Cuadro técnico metodológico de operacionalización de variables

| Objetivos | Dimensión | Categorías | Indicadores | Ítems | Instrumento | Fuentes |
|--|----------------------------|---|---|--|-------------------------------------|----------------------------|
| 1. Entender el proceso de envejecimiento del adulto mayor (65 – 85 años) | Teorías del envejecimiento | Teoría de la modernidad Teoría de la actividad Teoría de la desvinculación Teoría de la continuidad | Uso de la tecnología Actividades compensatorias de las pasadas Aislamiento de la sociedad Adaptación Prolongación de hábitos | ¿Cuál es la teoría del envejecimiento respaldada por usted? ¿Por qué? | Entrevista personal no estructurada | Psicólogos |
| 2. Conocer la adaptación del adulto mayor (65 – 85 años) en la sociedad de consumo. | Evolución y adaptación. | Vinculación con la sociedad Adaptación a los cambios tecnológicos Adaptación a los cambios relacionados con el consumo Dinámica Familiar | Participación en actividades fuera del hogar Predisposición hacia el manejo de computadoras, celulares, Internet, entre otros. Inflación Formas de pago Merchandising Conflictos intergeneracionales | ¿Le gusta al adulto mayor participar en actividades fuera del hogar? ¿Es el adulto mayor propenso a utilizar tecnologías? ¿Puede el adulto mayor adaptarse a la sociedad de consumo actual? ¿Cómo? ¿Se adapta el adulto mayor a las formas de pago | Entrevista personal no estructurada | Psicólogos Mercadólogos |

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|-------------------------------------|--------------|
| | | | | actuales? ¿Se adapta el adulto mayor a las nuevas estrategias de merchandising? | | |
| 3. Determinar la importancia del adulto mayor (65 – 85 años) como nicho de mercado. | Estrategias de mercadeo dirigidas al adulto mayor | Importancia del segmento como nicho de mercado Consideraciones del producto Consideraciones del precio Consideraciones de la plaza Consideraciones de la promoción | Inversión Empaque Tamaño Descuentos Canales de distribución Publicidad Mercadeo directo Mercadeo de | ¿Qué importancia tiene para la empresa el segmento del adulto mayor? ¿Se invierte en el segmento adulto mayor? ¿Cuáles son las consideraciones en cuanto a productos, precio, plaza y promoción para atender y satisfacer las necesidades del segmento adulto mayor? | Entrevista personal no estructurada | Mercadólogos |

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | | | | | | |
|--|-----------------------------------|---|---|--|-------------------------------------|--|
| | | | servicios | | | |
| 4. Identificar preferencias y hábitos de consumo del adulto mayor (65 – 85 años) que conviven con sus familiares. | Preferencias y hábitos de consumo | Medicinas y servicios médicos | Complejos vitamínicos, Aspirinas, Adaptógenos, Medicinas naturales, Pastillas contra la disfunción eréctil, aparatos médicos, Servicios odontológicos, Cirugía estética, entre otros. | ¿Cuáles productos o servicios médicos usted consume habitualmente y cuáles son los de su preferencia? | Entrevista personal no estructurada | Adultos mayores, Familiares, Mercadólogos, Psicólogos. |
| | | Productos y servicios de belleza y cuidado personal | Cremas rejuvenecedoras faciales, Cremas corporales, Tintes para el cabello, Peluquerías, Manicure y Pedicure, Centro de estética y SPA, Gimnasios, Perfumes, Maquillaje, entre otros. | ¿Cuáles son los productos y servicios de belleza y cuidado personal que utiliza frecuentemente? ¿Por qué? | | Adultos mayores, Familiares, Psicólogos. |

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | Alimentos y Bebidas | Lácteos, Integrales, Verduras, Carnes, Granos, Azúcares, Alcohólicas (vino, <i>whisky</i> , cerveza) Gaseosas, Naturales, Bebidas energizantes. | ¿Cuáles son las bebidas y alimentos que consume habitualmente y cuáles son los de su preferencia? ¿Por qué? | | Adultos mayores, Familiares, Psicólogos. |
| | | Productos y servicios tecnológicos y de comunicación | Microondas, Computadoras TV, Revistas, Radio, Teléfono fijo, Celular, Internet, Otros. | ¿Cuáles son los productos y servicios tecnológicos que utiliza habitualmente y cuáles son los de su preferencia? ¿Por qué? ¿Cuáles medios de comunicación prefiere y cuáles consume habitualmente? ¿Por qué? | | Adultos mayores, Psicólogos, Familiares, Mercadólogos . |
| | | Productos y servicios de entretenimiento | Cursos y talleres, Libros, | ¿Qué tipo de productos y | | |

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|---|
| | | | <p>Telenovelas, Películas en casa, Clubes, Iglesia, Cine, Teatro, Museo, Parques, Centros comerciales, Restaurantes, Cafés, Tascas y otros.</p> | <p>servicios de entreteniendo consume habitualmente? ¿Por qué?</p> <p>¿Cuáles son sus preferencias de entretenimiento? ¿Por qué?</p> | | <p>Adultos mayores, Familiares, Psicólogos.</p> |
| | | <p>Productos y servicios financieros y seguros</p> | <p>Institución bancaria, Pensión, Ahorro, Tarjeta de crédito, Seguros de vida, Otros.</p> | <p>¿Utiliza productos y servicios financieros? ¿Cuáles? ¿Por qué?</p> <p>¿Tiene seguro de vida? ¿Por qué?</p> | | <p>Adultos mayores, Familiares.</p> |
| | | <p>Medios de transporte</p> | <p>Carro propio o de la familia, Bus, Metro, Taxi, Otro.</p> | <p>¿Qué tipo de transporte utiliza habitualmente?</p> | | <p>Adultos mayores, Familiares.</p> |

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | | | | | | |
|---|------------------------|---------------------------------------|---|---|-----------------------------------|--|
| <p>familia con la cual convive.</p> | | | <p>Entretenimiento</p> <p>Alimentos y bebidas, Productos de belleza y cuidado personal, Transporte.</p> | <p>¿Qué tipo de salidas ha dejado de hacer por la presencia del adulto mayor edad en la casa? ¿Por qué?</p> <p>¿Qué tipo de servicios de entretenimiento ha dejado de consumir por la presencia del adulto mayor en la casa? ¿Por qué?</p> <p>¿Se limita de consumir algún producto o servicio pro la presencia del adulto mayor en el hogar?</p> | | |
| <p>7. Definir el rol del adulto mayor (65 – 85 años) dentro del proceso de toma de decisiones de compra en la familia con la</p> | <p>Rol del anciano</p> | <p>Iniciador</p> <p>Influenciador</p> | <p>Plantea una necesidad</p> <p>Propone un determinado</p> | <p>¿Plantea el adulto mayor la necesidad de comprar ciertos productos para el hogar?</p> <p>¿Influye el adulto mayor en la toma</p> | <p>Entrevista no estructurada</p> | <p>Adultos mayores, Familiares, Psicólogos, Mercadólogos</p> |

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | | | | | | |
|---------------|--|-----------|---|--|--|--|
| cual convive. | | | producto | de decisiones de compra de productos o servicios en el hogar? | | |
| | | Decisor | Decide cuál producto comprar, dónde, cuándo y cuánto se gastará en él | ¿Tiene poder de decisión el adulto mayor sobre la compra de algunos productos o servicios? ¿Cuáles? ¿Por qué? | | |
| | | Comprador | Hace el acto de compra | ¿Es el adulto mayor responsable de hacer algunas compras? ¿Cuáles? ¿Por qué? | | |
| | | Usuario | Utiliza el producto | ¿Es el adulto mayor el usuario final de los productos que propone o compra? ¿Cuáles? ¿Por qué? | | |

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | | | | | | |
|---|----------------------|--|--|---|-----------------------------------|--|
| <p>8. Determinar si el adulto mayor (65 – 85 años) es dependiente o independiente de su familia para tomar sus decisiones de compra.</p> | <p>Independencia</p> | <p>Autocuidado</p> <p>Autosuficiencia Económica</p> <p>Dependencia Emocional</p> | <p>Cuidar de la propia salud</p> <p>Compras Ahorros Inversiones</p> <p>Poder de decisión, Seguridad de sí mismo, Salidas individuales.</p> | <p>¿Cuida el adulto mayor de su propia salud?</p> <p>¿Realiza el adulto mayor gastos, inversiones o ahorros por su cuenta? ¿Por qué?</p> <p>¿Depende el adulto mayor de la aprobación de la familia para tomar sus propias decisiones? ¿Por qué?</p> <p>¿Depende el adulto mayor del apoyo emocional de la familia para salir o viajar? ¿Por qué?</p> | <p>Entrevista no estructurada</p> | <p>Adultos mayores, Familiares, Psicólogos</p> |
|---|----------------------|--|--|---|-----------------------------------|--|

GLOSARIO

Actividades de esparcimiento: Actividades recreativas o de ocio tales como juegos, deporte, arte y cultura, manualidades, aficiones, visitas a amigos o familiares, religión y espiritualidad.

Autocuidado: Cuidado personal entendido como el cuidado del cuerpo y partes del cuerpo, bañarse, vestirse, comer y beber y cuidar de la propia salud.

Autosuficiencia económica: Control y manejo de recursos económicos personales obtenidos de fondos públicos o privados, con el objeto de garantizar una seguridad económica para la satisfacción de necesidades presentes y futuras.

Ciclo de vida familiar: Serie de etapas de la vida por las que pasa una familia, comenzando con solteros jóvenes, que avanzan por las etapas de casados con hijos pequeños, luego mayores y terminan como personas de edad casadas o solas.

Consumo: Acción por la cual los diversos bienes y servicios son usados o aplicados a los fines a que están destinados, ya sea satisfaciendo las necesidades de los individuos o sirviendo los propósitos de la producción. Se considera como el acto final del proceso económico, que consiste en la utilización personal y directa de los bienes y servicios productivos para satisfacer necesidades humanas. El consumo puede ser tangible (consumo de bienes) o intangible (consumo de servicios).

Deficiencia: Es la anormalidad o pérdida de una estructura corporal o de una función física. Las funciones fisiológicas incluyen las funciones mentales.

Descuentos por volumen: Son deducciones del precio de lista de un vendedor cuya finalidad es animar a los clientes a comprar en grandes cantidades o a comprar más de lo que necesitan del vendedor que les hace tales ofertas, estos descuentos se basan en el tamaño de compra, ya sea en el importe en dinero o en unidades.

Envejecimiento: Es un proceso biológico que forma parte de la vida. Se inicia desde el momento del nacimiento, pues cronológicamente vamos envejeciendo (aumentando en edad). Las edades por las cuales debe transcurrir la vida del ser humano se dividen en lactancia, infancia y niñez, pubertad, adolescencia juventud, madurez y vejez. Esta última puede durar un período extremadamente largo y tiene distintas manifestaciones y vivencias.

Estilos de vida: Serían la forma de vivir de las personas, que al igual que el medio ambiente, están determinados por un conjunto de factores (físicos, sociales o laborales) que dependerán tanto del individuo como del complejo entorno que le rodea, dando lugar a estilos de vida más o menos saludables.

Familia: Grupo de personas relacionadas por lazos sanguíneos, matrimoniales o adoptivos que vive unido a un hogar.

La Tercera edad: Se refiere a la población de personas mayores y jubiladas, normalmente 65 ó más años. Este grupo de edad está creciendo en la pirámide de población o distribución por edades en la estructura de la población, principalmente porque está bajando la tasa de natalidad y aumenta el porcentaje, porque hubo una explosión de la población después de la II Guerra Mundial y porque está mejorando la salud de la población y la esperanza de vida.

Mercadeo directo: Formas de las ventas al detalle extratiendas que utiliza la publicidad por medio de correos, teléfonos y otras herramientas de contacto no personal para comunicarse con clientes o prospectos específicos o solicitar respuesta de los mismos.

Mercadeo Relacional o marketing de relaciones: Interacción en el proceso entre el comprador y el vendedor en la que éste mejora continuamente su comprensión de las necesidades del comprador y éste se vuelve cada vez más leal al vendedor porque sus necesidades se satisfacen muy bien.

Mercado potencial: Conjunto de clientes que manifiesta un grado suficiente de interés en una determinada oferta del mercado. Los clientes potenciales deben tener ingresos suficientes para poder adquirir un producto.

Merchandising: Es la parte del marketing que tiene por objeto aumentar la rentabilidad en el punto de venta. Es el conjunto de estudios y técnicas comerciales que permiten presentar el producto o servicio en las mejores condiciones al consumidor final. En contraposición a la presentación pasiva, se realiza una presentación activa del producto o servicio utilizando una amplia variedad de mecanismos que lo hacen más atractivo: colocación, presentación, exhibición, diseño del envase, etc.

Mezcla de mercadeo: Combinación de los cuatro elementos –producto, estructura de asignación de precios, sistema de distribución y actividades promocionales- que se utilizan para satisfacer las necesidades de uno o más mercados meta de una organización y, al mismo tiempo, lograr sus objetivos de marketing.

Nicho de mercado: Es un grupo definido en una forma más estrecha que busca una combinación particular de beneficios que atrae sólo a algunos competidores.

Oportunidades de mercadotecnia: Es un área de necesidades en la que una compañía puede alcanzar un desempeño rentable.

Productos o servicios tecnológicos: Equipamientos, productos y tecnologías utilizados por las personas en actividades cotidianas.

Segmentos de mercado: Son grupos extensos susceptibles de ser identificados que atraen numerosos competidores.

Vejez: Etapa de la vida reservada a pocos afortunados que fueron capaces de vencer a la muerte, los agentes agresivos y las enfermedades; demostración de fortaleza en relación con otros más jóvenes quienes fallecieron y quedaron en el camino.

Discusión de Resultados

Fase 1: Entrevistas a Psicólogos

Mediante la aplicación del instrumento de investigación se establecen los siguientes hallazgos sobre el adulto mayor y su consumo:

Como respuesta al tópico sobre las teorías del envejecimiento, ambos psicólogos entrevistados en esta investigación, exponen que la vejez es parte de un desarrollo continuo; es decir, parte de un proceso evolutivo que se inicia cercano a la edad de 65 años, pudiera darse antes o después, en el cual se empiezan a presentar trastornos o acontecimientos como pérdida de amigos contemporáneos o viudez, aparición de nuevas enfermedades, abandono de empleo, alejamiento de los hijos del hogar, entre otros. En un sentido restringido, la Organización de las Naciones Unidas establece que una vez alcanzados los 60 años de edad una persona pasa a convertirse en adulto mayor. Sin embargo, esto se pone en tela de juicio cuando la geriatra Nidia Seguí, del Instituto Nacional de Geriátrica, dice que: “uno empieza a envejecer cuando comienza a sentirse viejo” (Seguí, s.f.; c.p. Díaz. 2005, p.21).

Otros aportes son el modelo de Mishara y Reidel (s.f.) que explica que el inicio de la vejez se da entre los 66 y 70 años de edad acompañado por el hito de la jubilación o retiro. El envejecimiento “es un proceso biológico con su propia dinámica (...) el comienzo de la ‘edad mayor’ es igualado a ‘retiro’, a la edad de 60 o 65 años” (HelpAge, 2001, p. 5. Consultado en: hai-new.jamkit.com) lo que para los psicólogos, Molina y Martínez, no representa una verdad absoluta. En discusión de todo lo anterior, los psicólogos consultados en esta investigación coinciden en que el envejecimiento es un proceso dinámico, mas no se inicia de golpe ni marcado por hitos concretos, sino que se vislumbra como una continuación del desarrollo del individuo caracterizada por una serie de experiencias y cambios que acontecen de forma variable y en momentos distintos según la persona. Es decir, un adulto de 50 años podría entrar en un estado de vejez de manera prematura a diferencia de

alguien de 66 años dependiendo de aspectos como la personalidad, salud, manutención, pérdida de cónyuge, entre otros.

Ninguno de los psicólogos entrevistados apoya el supuesto de que llegada la etapa de la vejez el adulto experimenta una desvinculación de la sociedad, o un aislamiento a raíz del abandono de sus actividades pasadas o de la pérdida de seres queridos. Por el contrario, Molina plantea que el adulto mayor posee la capacidad de adaptarse al cambio adentrándose a un nuevo ritmo y tipo de actividades compensatorias a las pasadas. Esto corrobora la teoría de la actividad la cual afirma que una vez llegado el momento de jubilación, el adulto mayor debe reemplazar su tiempo libre por actividades nuevas.

En otro orden de ideas, se dice que los adultos mayores poseen hábitos de consumo muy arraigados que se han mantenido en el tiempo, afirmación planteada por la teoría de la continuidad y reafirmada por el experto Molina. De la misma manera, Martínez habla de una continuidad o prolongación de algunos hábitos de consumo en el adulto mayor. Sin embargo, Molina argumenta que algunos de estos hábitos pueden variar dados los cambios de salud en el individuo.

En cuanto a la adaptación del adulto mayor a la sociedad de consumo se puede decir que los actuales adultos mayores conocieron algo tarde este fenómeno porque en su juventud no existía el fuerte consumo que existe ahora, estas personas nacidas a partir de la década de los 50 no poseen la mentalidad consumista de las generaciones más nuevas. En razón a lo anterior, Molina dice que los adultos mayores constantemente se quejan de que las generaciones más jóvenes derrochan grandes cantidades de dinero innecesariamente.

Otro aspecto importante sobre el consumo del adulto mayor es su adaptación a las nuevas tendencias, estrategias de diseño y distribución de los establecimientos comerciales. Martínez explica que cuando el adulto mayor va a un lugar a comprar prefiere un trato personalizado para contrarrestar su inseguridad y no sentirse en minusvalía con relación al resto de los consumidores. El

merchandising es un nuevo esquema aplicado en el mercado actual, en relación a esto Martínez comenta que el adulto mayor en el pasado salía a hacer sus compras en abastos cercanos al lugar de residencia, por lo general el dueño de dicha tienda era su vecino y había una relación cordial, familiar y directa; a diferencia de hoy, cuando la atención tiende a ser más automatizada e impersonal. Según Martínez, este tipo de trato distante alimenta la incertidumbre del adulto mayor, el estilo de los abastos tradicionales ha cambiado convirtiéndose en hipermercados en donde el adulto mayor se ve obligado a pasear con un carrito por muchos pasillos en busca de los productos que necesita.

Molina por su parte señala que las generaciones más jóvenes relegan a los adultos mayores cuando se trata de consumo, porque éstos desconocen la variedad de productos que ofrece el mercado y se alarman por los precios en la actualidad. Este argumento lo sostiene Martínez cuando afirma que el declive de las habilidades numéricas en el adulto mayor le dificulta sacar cuentas al momento de comprar y entender los cambios bruscos de precios en el mercado, producto de la galopante inflación, generando más confusión en el adulto mayor.

Para Molina la capacidad de adaptación del adulto mayor, entrada la etapa de la vejez, no sólo será directamente proporcional al nivel de actividades que realice, sino también al apoyo que éste reciba de sus familiares. Aquí entra en juego lo que se denomina dinámica familiar, explicado en el marco teórico de este estudio.

Ambos psicólogos mencionan que dentro de la dinámica entre el adulto mayor y la familia hay propensión a choques intergeneracionales; de hecho, la psicóloga Martínez afirma que a mayor número de personas en la familia, mayor confrontación entre los integrantes del grupo familiar debido a que cada uno se carga con los problemas de los demás. Molina dice que “(...) frente a eso siempre la negociación es importante porque ambas partes tienen necesidades y requisitos distintos”.

Para Martínez, la dinámica del adulto mayor dentro de la familia suele variar dependiendo de la personalidad del mismo. A su vez, esta psicólogo agrega que existe una tendencia del segmento de necesitar reforzar su autonomía y su libertad, pero, al mismo tiempo necesitar que lo orienten o lo ayuden en la toma de determinadas situaciones. Esta dicotomía planteada por Martínez coincide con el trabajo realizado por la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco (2005) donde se explica el deseo del adulto mayor de mantener la autonomía pero a la vez, el deseo de permanecer en casa con su grupo familiar. De igual modo el psicólogo Molina revela que la mayoría de los adultos mayores que viven con su familia suelen ser más dependientes del sustento, cuidado y las decisiones de los mismos; a diferencia de los que viven solos. “Las personas mayores, por otro lado, han sido consideradas generalmente como económicamente dependientes y pasivas.” (HelpAge, 2001, p. 3. Consultado en: hai-new.jamkit.com).

El psicólogo Molina agrega que el adulto mayor, a medida de que avanza en la etapa de la vejez, va perdiendo paulatinamente el poder de decisión dentro de la familia:

“(…) la familia como que relega el anciano a un plano en el que las decisiones están vetadas; es decir, él ya no sabe cuánto cuestan las cosas, entonces nada vamos a decirle, él qué va a saber, no sabe qué es lo que es ir al mercado porque ya todos los productos no son los mismos que antes, entonces se va dejando como en un segundo plano al adulto mayor. J. Molina (Comunicación personal, mayo 26, 2006).

Entrando al tema de preferencias y hábitos de consumo, el adulto mayor se ve en la necesidad de adoptar nuevos hábitos de consumo de medicamentos para mantenerse saludable. Esta categoría representa una prioridad de consumo para este segmento. A su vez, para Martínez, el adulto mayor se encuentra muy enfocado hacia la salud, luego la compra de fármacos se convierte en una de sus principales satisfacciones.

Esta psicóloga explica que en algunos casos los adultos mayores prefieren evitar medicamentos calificados por ella como “invasivos”; es decir, fármacos que se introducen radicalmente en el organismo, como por ejemplo inyecciones o tabletas de dosis alta; en su lugar prefieren el camino más natural para mejorar su salud a través de la ingesta de tes o hierbas.

Según Molina otra categoría de producto importante para el adulto mayor es la alimentación que está muy relacionada con el tema de la salud. Este experto dice que a medida en que las personas empiezan a estar más conscientes de los beneficios de una buena alimentación cambian sus hábitos de consumo y por ende experimentan efectos positivos en su salud.

Lo anterior corrobora la visión de Chopra (2002) la cual establece que la probabilidad de vivir una vida sana y larga aumenta con el consumo de cereales integrales, de verduras y frutas frescas en abundancia, y disminuyendo el consumo de grasa animal.

En cuanto a la categoría de belleza y cuidado personal ambos expertos comentan la importancia que le otorgan los adultos mayores al buen vestir como valor estético, manteniendo un estilo formal y clásico, así como también, el uso de productos rejuvenecedores como cremas antiarrugas entre otros cosméticos, para prolongar la juventud; según Molina esto se ve con más frecuencia en el género femenino. En el artículo “Promesa de la eterna Juventud” de la revista Producto (2005) el mercado de productos antiedad ha experimentado un mayor crecimiento en el ámbito nacional.

La psicóloga Martínez asegura que si se lanzan productos de belleza dirigidos a los adultos mayores, éstos querrán comprarlos porque tienen el deseo de detener ese proceso de envejecimiento y prolongar la juventud de una forma sana. Frente a esto Molina asegura que muchos adultos ciertamente sienten la necesidad de mantenerse jóvenes, sobre todo las mujeres, utilizando productos de maquillaje y

quitándose las arrugas; sin embargo, otro grupo prefiere aceptar ese deterioro de la piel producto de la vejez y se rehúsan a utilizar productos antiedad porque se sienten ridículos.

Según una investigación realizada por la revista *Producto* (2005) los adultos mayores vivieron otra época en donde no existía la sociedad de consumo como la que se conoce actualmente. Los adultos mayores tuvieron un proceso de socialización diferente, es por ello que tienen dificultad para adaptarse al consumo de nuevos productos y servicios, como los celulares, computadoras y cirugías estéticas, ejemplos dado por Molina y Martínez.

Aquí se refuerza el factor diferenciador entre la cultura de consumo del adulto mayor versus la cultura de consumo de sus familiares de menor generación dado al rápido avance de la tecnología.

La psicóloga Martínez explica que el adulto mayor posee dificultades para aprender a manejar computadores, celulares y otros equipos de alta tecnología, debido al declive de sus habilidades numéricas, viso perceptuales y espaciales a diferencia de los más jóvenes. De hecho, agrega que para el adulto mayor es prácticamente imposible aprender a manejar programas y herramientas informáticas y todo lo que implica habilidades motoras. Esta visión concuerda con la investigación realizada por la revista *Producto* (2005) la cual expone que a diferencia de las nuevas generaciones no se llevan bien con la tecnología, no usan computadoras, laptops, agendas electrónicas y no muchos se conectan a Internet.

Victoria Tirro, neuropsicólogo de la Unidad Médica del Adulto Mayor, del Centro Clínico Profesional Caracas, desmonta esa creencia: “Si bien unas capacidades intelectuales se deterioran, otras se mantienen y tienden a mejorar” (Tirro, s.f., c.p. Díaz, 2005). En un artículo sobre el adulto mayor, Díaz (2005) señala que el razonamiento y la comprensión en el individuo que atraviesa la etapa de la vejez van aumentando con el tiempo, así como su capacidad para aprender se mantiene y la creatividad se desarrolla. “Lo que sí se modifica es la velocidad de asimilación de nuevos conocimientos.” (Díaz, 2005, p. 23) Luego es válido el

planteamiento que Molina hace de manera optimista sobre la habilidad que tiene el adulto mayor de aprender a usar equipos novedosos o herramientas de última generación como lo es la Internet, siempre y cuando se le enseñe el procedimiento desde lo más básico, dándole instrucciones con los equipos más sencillos al inicio para evitar perpetuar el miedo o la predisposición a lo nuevo.

Soria (s.f.) arguye que en la sociedad moderna actual se genera en el ámbito laboral una constante descalificación de los adultos mayores, esto se debe a las nuevas exigencias que implican mayor competitividad y mejor adiestramiento en cuanto al uso de últimas tecnologías. Esta aseveración está directamente relacionada con el planteamiento de Martínez sobre la dificultad del adulto mayor en el ámbito tecnológico, y esta situación se entrelaza con la teoría de la modernidad la cual decreta que “el estatus del adulto mayor es inversamente proporcional a el nivel de industrialización de la sociedad” es decir, el adulto mayor pierde su estatus por no adecuarse al mundo tecnológico que caracteriza a la sociedad moderna.

Con respecto a los medios de comunicación Martínez dice que los adultos mayores invierten mucho tiempo frente a la televisión durante sus ratos libres en casa y están pendientes de los anuncios publicitarios de su interés. Al mismo tiempo expresa que ellos en ocasiones están atentos a las promociones de la televisión para comentarle a sus familiares. Sin embargo, la psicólogo Martínez, luego de comentar la pérdida de ciertas habilidades del adulto mayor, expresa que ellos necesitan ver el comercial muchas veces para poder recordarlo, debido a que su memoria a corto plazo va en descenso con los años.

Asimismo, la pérdida de ciertas funciones intelectuales en el adulto mayor debe ser considerada al momento de elaborar una pieza publicitaria para él. Martínez dice que toda publicidad debe mostrar el producto en sus diferentes ángulos con la finalidad de que el adulto mayor lo pueda reconocer una vez que esté en el punto de venta. Otro aspecto a tomar en cuenta es la velocidad con la cual se transmite el mensaje publicitario, ésta debe ser más pausada, al igual que la pieza debe ser diseñada con colores llamativos y contrastes entre las figuras y fondos.

Martínez plantea otro aspecto sobre las estrategias de promoción; los adultos mayores son susceptibles a ser persuadidos por promociones como 3 X 2, citando el caso de las tiendas Grafitti como ejemplo. Dice que los adultos mayores “están como más atentos a los mensajes que hay en la televisión en función de las expectativas o las necesidades de sus propios familiares, las necesidades propias” M. Martinez (Comunicación personal, mayo 28, 2006)

En miras de ilustrar el consumo de entretenimiento, la Psicólogo Martínez expone que la mayoría de las actividades de esparcimiento de los adultos mayores están de alguna manera relacionada con la salud, como es el caso de los parques en donde se observan grupos de adultos mayores caminando y haciendo disciplinas como el Taichi. Para Molina este tipo de actividades son muy importantes para el adulto mayor. Es por ello que el Programa de la Juventud Prolongada, emprendido por la Alcaldía de Chacao, al cual Molina pertenece, ofrece una variedad de actividades de esparcimiento y ejercicios para el segmento.

De acuerdo con el Instituto de Medicina de la Unidad de la Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos, “los Adultos mayores (...) deben invertir el tiempo –preferiblemente- en actividades relacionadas con sus gustos y destrezas, pero siempre deben estar haciendo algo” (OIM, s.f., c.p. Díaz, 2005, p 24) Es por ello que Molina asegura que el adulto mayor podrá vivir su vejez de manera más satisfactoria y positiva.

Discusión de Resultados

Fase 2: Entrevistas a expertos en Mercadeo

En esta fase de entrevistas se pudo observar que la importancia que se le da al adulto mayor como nicho de mercado varía según la visión de los expertos en mercadeo consultados y el área de negocio que estos manejan. Las pocas empresas que “han detectado [las necesidades del segmento adulto mayor] son fabricantes de medicamentos, pañales, laboratorios, (...)” (Navarro, s.f.; cp, Ulloa, 2006) Los tres entrevistados trabajan en empresas de mercadeo del cuidado de la salud, sin embargo cada uno demostró que existen claras diferencias entre ellos sobre la importancia que le dan al segmento adulto mayor según la especialidad del negocio: Corpañal, una empresa dedicada a la fabricación de pañales para adultos; Pfizer, negocio dedicado a la producción de fármacos; y Provemed, cadena de farmacia que vende ambos productos entre otros de consumo masivo. Estas tres empresas del ramo salud

El Gerente de Marca de Corpañal, Jorge Alberto Peña comenta que el segmento adulto mayor no tiene gran importancia para su empresa debido a que los pañales para adultos sólo representan aproximadamente un 3% de las ganancias en comparación a las obtenidas por las ventas de pañales para niños. El Gerente Peña justificó la creación y venta de los pañales Controle argumentando que poseían previamente la tecnología y el *know how* sobre pañales, toallas sanitarias y toallitas húmedas, lo que los llevó como empresa a incluir este producto para adultos con problemas de incontinencia y poder abarcar así otro segmento de la población. Entonces, es un producto que se creó porque se poseía la maquinaria y conocimiento para su desarrollo y gracias a él se genera una pequeña entrada de dinero para la empresa sin hacer elevadas inversiones. Aclaró que todos sus competidores surgieron al igual que Corpañal, comenzaron fabricando pañales para niños y luego ampliaron su portafolio de productos al mercado adulto mayor.

En este sentido podría considerarse que el pañal de adultos marca Controle dentro de esta compañía puede ser considerado, según la matriz de crecimiento y

participación del Grupo Consultor de Boston, como un producto *perro*, porque “tienen participaciones raquíticas en mercados de bajo crecimiento. Por lo regular generan pocas utilidades (...)” sin embargo la empresa los mantiene porque podría haber “un cambio en el índice de crecimiento del mercado o una nueva oportunidad de liderazgo en el mercado” o por meras razones de tipo sentimental hacia el público. (Kotler, 1997, p. 71,72).

A su vez argumentó la poca importancia que le dan al adulto mayor a la hora de publicitar e invertir dinero para llegar al segmento, debido a que los adultos mayores, por lo general, no son los que deciden la compra en la categoría de producto de pañales ni tampoco se dirigen al establecimiento a comprarlos sino sus familiares; esto motivado a su bajo poder adquisitivo y de decisión. Según una investigación española (Sánchez, 2000), el poder adquisitivo es un factor importante a la hora de estudiar la participación del adulto mayor en el mercado, cuando llega el momento de la jubilación se genera una disminución de ingresos mensuales que supone una contracción en el consumo del adulto mayor.

Por otra parte Peña comentó que seguramente los laboratorios de medicamentos le dan más importancia al segmento adulto mayor, por tratarse de grandes consumidores de fármacos. Efectivamente, el Gerente de Mercadeo de Pfizer, Thomas Nett, confirmó la importancia del segmento para su empresa. Aunque sabe que Venezuela es un país joven de acuerdo a su pirámide poblacional, advierte su envejecimiento a largo plazo. Por su parte comentó que la pirámide poblacional de países como Estados Unidos y Suiza, su país natal, ocurre todo lo contrario a Venezuela por ser países con mayor número de adultos mayores. No obstante dice que aquí en Venezuela la “(...) gente joven poco a poco se va a poner vieja y eso para uno, como industria farmacéutica, quiere decir que van a ser pacientes de productos nuestros o de productos de la industria farmacéutica.” T. Nett (Comunicación personal, Agosto 10, 2006).

Según proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en Venezuela los actuales adultos mayores representan un 5.14 % los cuales para el año 2020

aumentarán al 7.9% “(...) esto se traduce, en que en 16 años estos grupos de edades experimentarían un crecimiento respecto al 2005 de casi un 100% mientras que la población total crecería aproximadamente un 24,4 %” (Informe de Impacto Económico y Presupuestario del Anteproyecto de la Ley Orgánica de Participación Protagónica y Derechos y Deberes de la Adulta y el Adulto Mayor, 2005, P. 18. Consultado en: [http:// www.oaef.gov.ve](http://www.oaef.gov.ve)).

De igual manera como explicaba el Lic. Thomas Nett en la entrevista, Sánchez (2001) explica en su investigación que los países europeos poseen un porcentaje elevado de adultos mayores y aún en crecimiento. Ambos coinciden en que este segmento es económicamente rentable en esos países por el alto porcentaje de personas mayores de los 65 años de edad. Según el Gerente de Pfizer en el caso de Venezuela, las tendencias en relación al envejecimiento de la población son emergentes, porque aún no es un fenómeno existente en el país, pero está próximo a darse.

Para Nett este nicho de adultos mayores sin duda alguna tiene su peso e importancia. Sin embargo, comentó que los otros segmentos más jóvenes también son importantes para él y su compañía, este laboratorio cuenta con un portafolio con más de 100 productos que aplican para todas las etapas de vida; medicamentos para niños, mujeres embarazadas y adolescentes, entre otros, por lo que considera que el público esta repartido y no pueden enfocarse en un solo segmento de la población. La condición del paciente es la que la empresa busca satisfacer, resguardar la salud del consumidor, independientemente de su edad.

Para el Vicepresidente de la cadena de farmacias Provemed, los adultos mayores son importantes al igual que el resto de la población, argumentando que su empresa es bastante nueva en el mercado en comparación a sus competidores como para desperdiciar clientes, dice no estar en condiciones de regalar ningún mercado potencial de la población. De una manera clara y espontánea expresó su posición de “nuevo” en el mercado, por lo que debe ganar terreno y quitarle clientes de la edad que sea a la competencia y capitalizarlos en su empresa. No obstante

asegura que el segmento de adultos entre 25 y 45 años, especialmente las mujeres, son su principal fuerte. De igual manera confiesa seguir la tendencia de sus proveedores y preguntarse:

“(...) qué sector es el que ellos más le están invirtiendo, yo no puedo ir contra toda la tendencia y decir no mira chévere tu estás produciendo para rubios, para lisos, para cabello de rulos (...) y yo nada más quiero vender cremas antiarrugas y para teñir el pelo blanco (...)” B. Shamis (Comunicación personal, agosto 9, 2006).

En cuanto a productos y servicios dirigidos al nicho del adulto mayor el Gerente de Marca de Corpañal comenta que la empresa vio la oportunidad de ampliar su portafolio de productos adentrándose en este segmento del adulto mayor. Como se mencionó anteriormente no se necesitaba una alta inversión por poseer los equipos y el *know how*, lo que los llevó a lanzarse.

En el caso de Pfizer ofrecen muchos productos a los adultos mayores, sobre todo los de enfermedades crónicas y cardiovasculares. El director de la unidad de negocios de esta empresa aseguró que este *target* consume muchos medicamentos para controlar la tensión alta y bajar el colesterol. Así mismo, el Lic. Thomas Nett reveló información sobre medicamentos que piensan sacar en el año 2007 con cualidades novedosas que puedan facilitar la ingesta de fármacos contra enfermedades como la diabetes, entre otros.

Al igual que el Lic. Nett de Pfizer, el Lic. Shamis de Provemed, comentó que el adulto mayor es un fiel consumidor de medicamentos contra enfermedades crónicas, hipertensión, osteoporosis y diabetes. Sin embargo, dentro de la categoría de productos de higiene y cuidado personal comentó que el segmento adulto mayor no era importante debido a que sus proveedores como Unilever y Procter and Gamble se dirigían a un segmento mucho más joven.

“(...) aquí hay 120 proveedores, de estos 120 hay 8 proveedores que me representan un 65 ó 79% de mi venta total de consumo masivo, cuidado e

higiene personal, entonces si yo tengo 8 proveedores que son los que me dictan la pauta de mis ventas ¿Cómo los voy desplazar?” B. Shamis. (Comunicación personal, Agosto 9, 2006).

En otras palabras el Lic. Shamis considera que no puede ir contra las tendencias marcadas por sus proveedores quienes le ofrecen productos de higiene y cuidado personal dirigido principalmente al segmento femenino de 25 a 45 años. Además, los estudios de mercado realizados por su empresa indican que esa es la tendencia, por lo que no va a dejar de atender ese segmento con la prioridad que amerita.

En cuanto a la modalidad de compra de los adultos mayores, entiéndase como la forma de adquirir un determinado producto o servicio (tiempo, lugar, cantidad y compañía) el Gerente de mercadeo de Pfizer expresó no estar en capacidad de responder este tópico, debido a que no había hecho estudios al respecto. En contraposición con el Vicepresidente de Provemed quien dijo que el adulto mayor, por lo general, tiene más tiempo libre y por ello va a la farmacia constantemente a medirse la tensión, a que lo traten bien y a comprar su tratamiento.

Según la investigación realizada por Sánchez (2000) una de las características que tiene este segmento es el tiempo libre a diferencia de las generaciones más jóvenes que trabajan o estudian. A su vez, los adultos mayores disfrutan de un trato personalizado y amistoso en los establecimientos que visitan. Ellos hacen del lugar un sitio para comunicarse con otras personas más que por la necesidad de comprar un producto en particular.

El Lic. Peña de Corpañal no explicó la forma en que los adultos mayores realizaban sus compras, debido a que le dio más importancia al familiar por ser *los que deciden y los que compran* el producto. Expresó que los pañales Controle se vendían más en grandes presentaciones que en las pequeñas debido a que es un tipo de producto que los familiares prefieren comprar por volumen para que les dure de 15 hasta 30 días, en vista de que resulta más cómodo tanto para el usuario como para el comprador. Peña también dijo que, en relación a la asignación de precios, se

ofrecen descuentos por volumen del pañal Controle porque saben que el familiar compra ese tipo de productos en grandes cantidades.

Con relación a las estrategias de marketing dirigidas a los adultos mayores, los expertos demostraron manejar diferentes técnicas para atraer al segmento. En la entrevista con Peña se pudo detectar que a pesar de que no le da suficiente importancia al segmento adulto mayor por representar un pequeño porcentaje de las ganancias, si hay una necesidad de liderar el mercado de pañales para los que sufren de incontinencia, y según él hay muchos competidores. Comentó que los adultos mayores veían mucha televisión por su largo tiempo libre, por esta razón considera que publicitar en ese medio resultaría ideal para liderar el mercado e incrementar las ventas. No obstante, confesó que ni ellos ni sus competidores consideran oportuno invertir en este medio masivo porque este segmento del mercado es reducido. A pesar de ello comentó haber invertido en publicidad en radio y televisión por un tiempo.

“(...) invertimos mucho en Globovisión hace cuatro años cuando el tema política estaba muy de moda, entonces eso nos dio un empuje bastante fuerte porque la gente ve mucho Globovisión, la gente de edad ve mucho Globovisión y mediante el Doctor Pedro Penzzini llegamos a esas personas.” J.A. Peña (Comunicación personal, mayo 17, 2006).

Martínez, entrevistada en la fase uno, explicó que los adultos mayores necesitan de una alta exposición a la publicidad audiovisual para poder captar el mensaje publicitario y recordar las bondades del producto debido a que su memoria a corto plazo es deficiente. Es por ello que la frecuencia de los mensajes también es importante.

Debido a los altos niveles de inversión que requiere la televisión, Peña comenta que la pelea para ellos contra sus competidores está en el punto de venta y en la distribución. Es por ello que las promociones y ofertas de su producto Controle, pañal para adultos mayores, son importantes al igual que la existencia constante de todas las presentaciones del pañal en los anaqueles de los establecimientos. El 85

% de las ventas de sus pañales se encuentran distribuidas en las principales cadenas de farmacia del país como Locatel, Farmatodo, Farmahorro, entre otras.

Según Alcaide (s.f) los adultos mayores aprovechan las promociones y ofertas, además de comprar en función de la confianza que les inspiran los artículos, compran en los establecimientos que también les brinde seguridad.

En este sentido un lugar que les transmita seguridad aunado a productos de su interés con “ofertas, 2 X 1, lleve 3 y pague 2 o este mes un 35% menos (...)” sin duda genera preferencias sobre un producto, siempre y cuando no se baje la calidad del mismo, “(...) el día en que un pañal, por más barato que sea, no aguante un pipí, se olvida esa marca y no vende más nunca; tiene que haber una relación precio valor importante.” J.A. Peña (Comunicación personal, Mayo 17, 2006). Para Beristain (2005) los adultos mayores administran su dinero con base en criterios racionales y de seguridad, al mismo tiempo suelen ser muy exigentes.

Los 3 expertos entrevistados demostraron la importancia del mercadeo directo para llegar a este segmento, en el caso del Lic. Peña la idea de un *Call Center* es fabulosa pero no la ha utilizado porque la considera muy costosa. Por su parte, el Lic. Thomas Nett comentó que Pfizer tuvo un *Call Center* que resultó ser muy exitoso, los adultos mayores solían llamar para realizar preguntas sobre un medicamento contra la Artritis; pero la línea 0-800 actualmente no se encuentra en funcionamiento porque ese fármaco específicamente salió del mercado.

Tal como se comentó en el marco teórico, Alcaide (s.f) dice que el adulto mayor valora muy especialmente que sus proveedores cuenten con un buen equipo de ventas que tenga los conocimientos y la paciencia para contestar muchas de sus preguntas relacionadas con los productos. Al igual que estos expertos el Lic. Boris Shamis de Provedmed, confesó el querer implementar ese contacto con sus clientes, no a través de un *Contact Center*, sino utilizando el mercadeo relacional. Provedmed gracias a la facilidad que posee de tener el contacto directo con los consumidores finales, a diferencia de Corpañal y Pfizer, planea para el año próximo la creación de una base de datos de sus clientes de la categoría de productos farmacéuticos, para

llamarlos por teléfono y recordarles cuándo se les vence el tratamiento, cuándo deben comprar la próxima caja de pastillas, entre otros detalles relacionados con el consumo de medicamentos registrados según cada cliente.

“El marketing uno por uno, en la farmacia (...) es sin duda, una de las claves para satisfacer al mayor y lograr (...) un boca a boca positivo. Demostrar conocimiento y reconocimiento, respeto, simpatía, calor humano y proximidad es un factor crítico de éxito con la gente mayor. (Alcaide, s.f. Consultado en: <http://www.microsoft.com>).

El Lic. Shamis asegura el éxito de esta estrategia porque con ella hace que el cliente se sienta importante y cuidado por la empresa, la cual se toma la responsabilidad de llamarlo para recordarle que en tres días se le acaba el medicamento y que debe ir a buscar uno nuevo.

La mayoría de los pacientes del Contact Center de Pfizer Venezuela son adultos mayores quienes “(...) ya no tienen las responsabilidades de un joven ni la energía de un joven y la soledad en ellos pesa mucho más. Una llamada cálida, interesada en su dolor, su evolución, por ejemplo, les llena el día.” (Calidad de Vida, s.f., *Calor humano que genera resultados exitosos*, Consultado en: <http://www.calidaddevida.com.ve>).

Peña expresó tener actualmente un canal de distribución llamado “Médico Quirúrgico” en donde van a los geriátricos a llevar pañales, comentó que no lo hacen como mercadeo directo sino a modo de distribución. Aunque, este mercadólogo está consciente de que el mercadeo directo en este segmento es muy efectivo, aclara que es engorroso y costoso contratar personal para hacer las visitas a todos los ancianos del país y emprender campañas mucho más complicadas.

Estos expertos demostraron la importancia que le dan a una buena estrategia de posicionamiento para diferenciarse de sus competidores. Para el Lic. Thomas Nett de Pfizer es indispensable generar un valor agregado y tangible a sus productos. Al igual que el Gerente Peña de Corpañal, el Lic. Nett considera positivo

aplicar descuentos por volumen para aventajarse ante los medicamentos genéricos; por ejemplo, dijo tener un programa con un producto cardiovascular en la que el cliente si compraba dos cajas, se llevaba la tercera caja gratis, esto con el fin de que el consumidor “(...) realmente tenga un ahorro tangible este paciente y se vea motivado de no cambiarse a un genérico y sobre todo de no cambiar su tratamiento porque son tratamientos crónicos que en muchos casos son de por vida.” T. Nett (Comunicación personal, agosto 10, 2006).

Sin embargo, el Lic. Thomas Nett sabe que más allá de enganchar un cliente con una promoción de este tipo en el punto de venta, hay algo más que se necesita por tratarse de medicamentos que en su mayoría no son OTC (*Over the counter*) lo que quiere decir que muchos de estos tratamientos necesitan de un récipe médico para poder ser comprados. Es por ello que para Pfizer la estrategia principal es la de visitar a los médicos, mostrarles los productos y educarlos para que ellos sirvan de puente hasta los adultos mayores. Y, por otra parte, este laboratorio de fármacos programa eventos especiales para los adultos mayores que giran en torno a un medicamento contra una enfermedad específica, en donde atienden a los pacientes, le entregan folletos con información sobre las especificaciones del producto, cómo tratar la enfermedad, cómo manejar el estilo de vida, y más. Expresó que uno de esos programas resultó ser una experiencia muy gratificante que realizaron junto con La Casa de la Juventud Prolongada de la Alcaldía de Chacao. Para laboratorios Pfizer invertir en programas de valor agregado es muy importante con el fin de lograr que el mercado los prefiera y al mismo tiempo ser una empresa socialmente responsable, educando y ayudando a las personas a tratar su enfermedad. “Los consumidores compran a la empresa que, en su opinión, ofrecen mayor valor proporcionado al cliente” (Kotler y Armstrong, 1996, p. 659).

Según Thomas Nett, además de informar a los médicos sobre su línea de productos, es importante llegar a los farmaceutas porque si el adulto mayor va a la farmacia con un récipe, a pedir los medicamentos que le asigno su médico, puede ocurrir que el farmaceuta sea capaz de ofrecer otras marcas de productos sin que el consumidor se lo pida. Por esta razón el Gerente de Pfizer comentó:

“Además de llegarle a los médicos, nosotros tenemos fuerzas de ventas que llegan directamente en la farmacia donde nuestra labor en farmacia es educar al dependiente en farmacia para que sepa para qué son nuestros productos, por qué no cambiar una receta, cuál es la responsabilidad o cuál es la consecuencia de cambiar una receta (...)” T. Nett (Comunicación personal, agosto 10, 2006).

Según Alcaide (s.f) las empresas que sean capaces de hacer de las experiencias de compra algo gratificante para el adulto mayor, pueden liderar el mercado de la categoría del producto o servicio.

Es por ello que el vicepresidente de Provemed cree que ciertamente la lealtad del consumidor se puede conseguir ofreciendo un buen servicio, como lo es la toma de tensión gratuita como valor agregado. Como dice el Lic. Shamis es un “gancho” porque el adulto mayor u otra persona que vaya a tomarse la tensión posiblemente compre un producto antes de salir de la tienda. Sin embargo, esta propuesta no es una estrategia de posicionamiento diferenciadora con el resto de las otras cadenas de farmacia. Actualmente Provemed también posee encartes en los establecimientos con las ofertas de la tienda, pero contiene información adicional relacionada a temas de salud, prevención de enfermedades, entre otros temas para llamar la atención del segmento adulto mayor y ofrecer un beneficio competitivo. En las últimas páginas de estos encartes se están publicitando jornadas médicas realizadas con alianzas estratégicas con laboratorios como Pfizer. Según las entrevistas realizadas tanto para Provemed como para Pfizer estas Jornadas y Programas de salud son muy efectivos y atraen a muchísimas personas, generándose una simbiosis entre el laboratorio y el distribuidor farmacia.

En relación a la adaptación del adulto mayor con las estrategias de marketing se pudo observar que estos expertos creen que este segmento puede adaptarse perfectamente a productos y servicios novedosos, siempre y cuando satisfagan en ellos una necesidad. En contraposición a lo anterior, la investigación realizada por

Beristain (2005) dice que existe una resistencia por parte de los adultos mayores ante los nuevos productos o establecimientos novedosos.

El Lic. Boris Shamis cree que las personas de edad mayor a los 65 años sí están dispuestas a cambiar el paradigma porque se verán en la necesidad de adaptarse. Opina que el bombardeo publicitario y la presencia de estas nuevas cadenas de farmacias en el mercado capitalino, incluyendo al resto del país, están cambiando los hábitos de consumo de todo el mercado.

Thomas Nett reveló la creación de un producto que va a salir al mercado el año próximo, el cual tiene la función dual de controlar la tensión y el colesterol al mismo tiempo. El Lic. Nett está consciente de que la ingesta de tantos medicamentos para los adultos mayores resulta complicada y en ocasiones desagradable para muchos, debido a que los medicamentos son muy fuertes. Al igual que el Lic. Shamis, Nett dice que se trata de romper un paradigma, y el primero que habría que romper es el de los médicos sobre la prescripción de medicamentos novedosos, convenciéndolos de que el producto funciona, para que ellos sirvan de canal y se lo recomienden a sus pacientes. Este será un producto muy novedoso que se “(...) toma una sola vez al día de repente en la noche antes de acostarse y listo, así que del punto de vista del paciente yo veo que tiene muchísimas, muchísimas ventajas (...)”T. Nett, (comunicación personal, Agosto 10, 2006).

Según Alcaide (s.f) en el ámbito del mercadeo es importante la creación de productos que faciliten la vida del adulto mayor. Categorías de productos específicamente dirigida a ellos como: “alimentos enriquecidos, complejos vitamínicos, medicina preventiva (...)” Estas suponen ser las intenciones de laboratorios Pfizer con el lanzamiento de su producto dos en uno. A pesar de que esta estrategia, al igual que la de mercadeo relacional de Provemed, también van dirigidas a otros segmentos del mercado, ambos expertos entrevistados destacan la importancia que tienen estas medidas para satisfacer las necesidades de los adultos mayores por ser un colectivo que consume grandes cantidades de medicamentos.

En cuanto al rol del adulto mayor dentro del proceso de toma de decisiones, todos los consultados en esta fase expresaron que los adultos mayores no son *los que deciden* dentro del proceso de toma de decisión de compra. Es por ello que en sus campañas publicitarias este segmento no es utilizado con carácter protagónico.

El gerente de Corpañal insistió en la idea de que el adulto mayor vive con algún familiar quien le ayuda en la compra de sus productos. Comentó que por más que el adulto mayor tuviera dinero o no está "(...) totalmente seguro que ya a sus 70 años no se administra el dinero. Entonces, al tú no poder administrar tu dinero hay alguien que toma una decisión de compra por tí" J.A. Peña. (Comunicación personal, Mayo 17, 2006)

El Lic. Boris Shamis, por su parte, no especificó el rol que desempeña el adulto mayor en el proceso de toma de decisión de compra, dijo que los que tenían el poder de decisión en la casa eran aquellas personas que manejaban el presupuesto familiar.

El Gerente de Pfizer Thomas Nett a pesar de comunicar no tener mucha experiencia en esta área, expresó que generalmente detrás de un adulto mayor hay un familiar pendiente de cuáles son los medicamentos que debe consumir y al mismo tiempo tomar la decisión de ir a la farmacia a comprarlos. A su vez, expresó que esta tendencia es más notoria cuando el adulto mayor sufre de enfermedades crónicas, por lo que Pfizer procura integrar al familiar en los programas de promoción de sus medicamentos.

Se puede decir a modo de cierre de este tópico que los adultos mayores son influyentes en la familia, lo que obliga a muchos familiares a decidir y comprar productos de esta categoría específica para el adulto mayor.

En la fase uno, a los psicólogos se les preguntó si la influencia que generaban los adultos mayores era igual a la que podía generar un niño. La psicóloga Martínez comentó que la influencia que ejercen los niños es diferente porque con ellos no hay una convivencia previa que contar, el niño es la novedad de la casa y es gracioso, a

diferencia del adulto mayor quien posee una historia que de alguna manera a dejado una huella en el familiar. Para la psicóloga “(...) el mismo problema de control de esfínter, molesta (...) [Si] el niño a lo mejor no controla los esfínteres ¡qué gracioso es el bebé! vamos a ponerle un pañalito (...) y ¡qué fastidio con este señor! que hay que ponerle un (...) [pañal para adultos]”. M. F. Martínez (Comunicación personal, Mayo 1, 2006).

De igual forma el gerente de Corpañal comentó que a través de su experiencia en la venta de pañales para adultos, a podido detectar que el familiar no desembolsa igual para el pañal del niño pequeño de la casa que para un pañal para el adulto mayor.

“(...) para comprarle un pañal a tu niño, tú eres capaz de dar la vida por ese pañal, eso está estudiadísimo, tu pagas muchísima plata por darle el pañal a tu niño cosa que no pasa cuando ya tu estás comprando protectores para tu tía, para tu familiar, a tu mamá, el consumidor no está para, no desembolsa... con el mismo cariño.” J.A. Peña (comunicación personal, Mayo 1, 2006).

Discusión de Resultados

Fase 3: Entrevistas a Adultos Mayores

Luego de las entrevistas realizadas en la fase tres, se constató que el consumo de medicamentos y servicios médicos por parte de la mayoría de adultos mayores entrevistados es elevado. Varios adultos mayores tuvieron la necesidad de buscar sus récipes por no poder recordar la larga lista, con más de 15 fármacos, prescritas por sus médicos para contrarrestar sus dolencias. Sólo Neftalí Saldarriega contestó que se ha mantenido sano sin el consumo fuerte de medicinas gracias a la prevención de los males previamente a la etapa de la vejez. Además, dijo practicar la meditación y cuidar la alimentación para mantenerse sano. La Investigación realizada por la agencia de publicidad Walter Thompson en EEUU, citada en el Marco Referencial reveló que los adultos mayores tienden a consumir productos farmacéuticos. En la fase de expertos, también se puede corroborar según la psicóloga Martínez, que la compra de productos y servicios médicos representa una de las principales satisfacciones del segmento de adultos mayores. Los tipos de medicamentos comúnmente nombrados por los adultos mayores investigados fueron: en primer lugar hipertensivos, en vista de que casi todos sufren de tensión alta, seguido por medicamentos para bajar el colesterol, calcio para combatir la osteoporosis y, por último, vitaminas como A, E y C.

De esta manera se corrobora la información suministrada por el Lic. Thomas Nett, entrevistado en la fase dos, quien aseguró que los adultos mayores consumen muchos medicamentos para controlar la tensión alta y bajar el colesterol. Es por ello que su empresa piensa crear un nuevo producto para las personas que sufren ese padecimiento.

La investigación cuantitativa realizada por la revista Producto No.260 (2005) coincide con los resultados obtenidos en esta fase, la cual revela que la mayoría de los adultos mayores toman desde complementos vitamínicos,

medicamentos para prevenir la osteoporosis y aspirinas para la prevención de problemas cardiovasculares.

Los expertos Boris Shamis y Thomas Nett, de Provemed y Pfizer respectivamente, comentaron que el adulto mayor es un fiel consumidor de medicamentos contra enfermedades crónicas, hipertensión, osteoporosis y diabetes.

A pesar de que el adulto mayor prefiere consumir productos naturales, según la psicóloga Martínez, los adultos mayores entrevistados comentaron no consumir medicinas naturales para contrarrestar enfermedades. En relación con lo anteriormente mencionado, Lourdes Juárez expresó que su médico le recomendó no consumirlas porque se crea como una “psicosis” de tomar té todo el tiempo. En su mayoría los adultos mayores entrevistados creen fielmente en las recomendaciones de su médico y las siguen, sin considerar los posibles efectos colaterales que la toma de tantos medicamentos les puede traer. Para Pfizer, la estrategia principal es la de visitar a los médicos, mostrarles los productos y educarlos para que ellos sirvan de puente hasta los adultos mayores. Por su parte, la señora Carmen Díaz, entrevistada en esta fase, expresó que la cantidad de medicamentos que toma diariamente le generan constantes vómitos. Así mismo, esta señora se ve en la necesidad de tomar “Omeprazol”; medicamento para el estómago contra enfermedades gástricas, para soportar la ingesta de los 17 medicamentos prescritos por su médico. Por su parte, el Lic. Nett está consciente de que la toma de tantos medicamentos para los adultos mayores resulta complicada y en ocasiones desagradable para muchos, debido a que los medicamentos son muy fuertes. Por esta razón cree fielmente que el lanzamiento próximo del nuevo medicamento dos en uno será exitoso y muy beneficioso para aquellos que consuman el producto.

Sin embargo el señor Evelio Sifontes, además de seguir las recomendaciones de su médico, consume productos naturales como el Ging Seng, guarapo de canela, tes de citronella y cayena para disminuir el estrés. Este Señor comentó que el Ging Seng brinda longevidad al organismo, porque dijo a ver visto un programa muy bueno en la televisión sobre las bondades de esta raíz. El señor Neftalí, por su

parte, evita tomar medicamentos y busca lo natural, a través de las frutas, semillas, entre otros alimentos. A pesar de escuchar con interés la recomendación de su médico, prefiere evitar el consumo excesivo de fármacos, sustituyéndolos por productos naturales para mantener su equilibrio físico y mental.

De los 7 adultos mayores entrevistados, cinco no tienen seguro de vida debido a que las pólizas para personas de esta edad resultan costosas. Ni los adultos mayores ni sus familiares tienen la posibilidad de asumir ese gasto adicional. Así mismo, el señor Evelio Sifontes afirma que, como vendió seguros en el pasado, hoy no cree en ellos.

Para Kotler (1997) los grupos de edad avanzada gastan más que los consumidores más jóvenes en seguros de salud, servicios médicos y medicinas. No obstante, los seguros médicos no aparecieron reflejados en la muestra. Podría decirse que parte del supuesto de Kotler (1997) coincide con los adultos mayores entrevistados debido al elevado consumo de medicamentos y uso de servicios médicos, pero, es notorio que otras variables como el factor precio afectan directamente a seis de los adultos mayores entrevistados quienes no pueden asumir la compra de un seguro de salud.

En relación al consumo de alimentos y bebidas se presenta una notable diferencia entre lo que los adultos mayores entrevistados quieren y lo que deben comer por cuestiones de salud. Como dijo el psicólogo Molina en la entrevista, muchos de ellos tenían hábitos alimenticios muy arraigados pero se han visto en el deber de cambiarlos. Para los adultos mayores entrevistados les resulta difícil asumir cambios: consumir ciertos alimentos como leche descremada, quesos bajos en sal y alimentos integrales; reducir las carnes rojas, las harinas (especialmente arroz y pasta), y las grasas, entre otros. Luego de vivir más de 70 años, la señora Carmen Díaz, acostumbrada a comer alimentos no integrales, se ve en la necesidad de consumir fibras como el afrecho. Probablemente si hubiera sido parte de sus hábitos de consumo alimenticio cuando era joven, no representaría un sacrificio o malestar ahora en la etapa de la vejez.

A su vez, Neftalí dice que si él hubiera tenido conocimiento desde su juventud sobre la sana alimentación, no tuviese los achaques de ahora. Dijo que si él hubiera sabido que debía consumir leche diariamente hubiese podido evitar la fractura de un hueso de su pierna. De igual manera, todos los entrevistados se vieron afectados por tener que sustituir la leche completa por la descremada para bajar las grasas.

Los médicos de los adultos mayores de la muestra, les indicaron a sus respectivos pacientes que bajaran el consumo de sal y azúcar. Por esta razón, algunos adultos mayores entrevistados optaron por comprar quesos con muy poca sal y utilizar pastillas edulcorantes. El señor Juan Arzola, diabético, le encanta comer galletas "Oreo", pasta seca de panadería y tortas. El señor Juan comentó que aunque no abusaba del consumo de estos dulces no dejaba de consumirlos por representar un placer para él. Según Martínez, los adultos muy mayores no quieren que sus familiares les indiquen qué comer o los priven de sus gustos y menos cuando se trata de sus últimos años de vida.

Otros alimentos importantes son el pescado y el pollo como sustitutos de las carnes rojas. El consumo de productos integrales es muy particular de cada individuo encuestado en esta fase. Para algunos resulta difícil integrar estos alimentos a su dieta alimenticia, bien sea por razones económicas o por gustos y preferencias. No sólo es querer comer un determinado alimento para cuidar la salud, sino también el poder adquirirlo. La señora Aída Castro comenta que para ella es prácticamente imposible comer pescado y ensaladas con frecuencia porque le resulta muy costoso y sus hijos no compran esos alimentos.

En general los hábitos de consumo de alimentos entre los adultos mayores entrevistados coinciden entre sí por razones de salud y los cambios biológicos que se presentan en la vejez. A diferencia de las preferencias que son muy *dispersas* entre ellos.

En cuanto a los productos de belleza y cuidado personal, las señoras de la muestra se reían con cierta timidez cuando se les preguntaba si utilizaban este tipo de productos. Las 4 señoras utilizan maquillaje suave para salir, al igual que cremas

hidratantes. “Dicen que no hay mujer fea sino mal arreglada”, comentario hecho por la señora Lourdes quien a su vez dijo que es importante maquillarse y sobre todo porque es su costumbre. El maquillaje consiste, según las entrevistadas, en el uso de lápiz para cejas, labial no muy oscuro y rubor. Sólo una mencionó utilizar base para ocasiones especiales. Todas prefieren utilizar las cremas hidratantes. Las señoras Carmen y Lourdes mencionaron la marca Ponds como una de sus predilectas, aclarando que les ha ido bien con ella durante sus vidas. En relación a productos de aseo personal, reflejaron ser poco fieles a una marca determinada, es decir, al preguntárseles por los jabones o desodorantes, ninguna demostró preferencias, sólo dos mencionaron las marcas Palmolive y Pantene en lo que a champúes se refiere.

Las mujeres adultas mayores encuestadas demuestran que el servicio de peluquería está dentro de sus preferencias, hablan con entusiasmo sobre el tema, probablemente porque la coquetería es una característica propia en la mujer. Sin embargo, no todas van con frecuencia a los salones de bellaza a arreglarse, y pareciera que fuera por razones de dinero, ahorran ese gasto haciéndose ellas mismas las aplicaciones de tintes o pidiéndoles a sus hijas que les ayuden. En cambio, todas se ven en la necesidad de ir a la peluquería para hacerse el corte de cabello. En relación al cuidado de las uñas, dos comentaron que no dejan de ir a la peluquería al menos una vez al mes porque es una manera de relajarse y consentirse.

Por otra parte, el vestido varía según las preferencias de cada adulto mayor que engloba la muestra; los blue jeans como prenda de vestir son preferidos por la señora Carmen Díaz, quien los usa a diario y bota ancha, con sus zapatos deportivos que no cansan sus piernas; dice que al vestirse así se siente cómoda y que evita ponerse tacones porque no aguanta el dolor en la planta de los pies. La señora Aída Urbaneja también usaba un atuendo fresco y propio de una mujer joven (jeans y camisa manga larga estilo hippie casi ceñida al cuerpo). El estilo de estas dos señoras se sale del modelo de Martínez y Molina sobre el vestir clásico y formal que generalmente guardan los adultos mayores.

Los hombres mayores encuestados se mostraron indiferentes sobre la belleza y el cuidado personal. Sólo Juan Arzola comentó que iba a la barbería cuando requería un corte de cabello y de barba. Se pudo observar que los adultos mayores de la muestra no consideran prioritario la compra de un determinado producto de esta categoría. Según el Lic. Shamis de Provemed en esta categoría de higiene y cuidado personal el segmento adulto mayor no considerado un segmento importante debido a que sus proveedores como Unilever y Procter and Gamble se dirigen a un segmento mucho más joven.

Las preferencias y hábitos en cuanto al consumo de televisión y radio se encuentran divididas entre los individuos de la muestra, éstas se encuentran determinadas por los intereses y particularidades de cada adulto mayor encuestado. Por ejemplo el señor Juan Arzola habló con gran entusiasmo de su hábito de consumo de Direct TV y su preferencia por los canales de la cadena Discovery Channel entre otros. A su vez comentó que usaba este medio para escuchar algunas emisoras de radio y música. En cuanto al consumo de canales nacionales no son de su preferencia puesto que considera que éstos siempre mantienen la misma tónica. En cambio, la señora Aída Urbaneja dijo no tener ninguna preferencia por los canales por cable, de hecho sólo ve los nacionales por los noticiarios y una que otra novela. En general no se presentó una preferencia única en relación al consumo televisivo. Inclusive, el señor Neftalí confesó no invertir mayor tiempo viendo televisión, en su lugar prefiere escuchar radio en las mañanas por las noticias y en las tardes por un programa de salud que sigue habitualmente.

No obstante, el mercadólogo Peña asegura que los adultos mayores por lo general pasan mucho tiempo viendo televisión. Asimismo, lo afirma la psicóloga Martínez cuando comenta que estas personas permanecen durante horas en el hogar al igual que los niños.

En cuanto a la programación televisiva y radial hay preferencias difusas. Las mujeres entrevistadas mencionaron diversos tipos de programas como, noticiarios, concursos y programas de opinión. Sin embargo, se puede notar que las novelas son

la única preferencia *homogénea* encontrada entre las mismas. En contraste, los tres hombres de la muestra prefieren los programas de salud, deportes y cultura. No obstante, el señor Evelio se quejó de la escasez de programas culturales en canales de señal abierta. En cambio como el señor Arzola tiene Direct TV, dijo disfrutar plácidamente de los programas de viajes y gastronomías típicas de los diferentes países.

En contraste con el artículo publicado por la revista Producto, que dice que el medio de comunicación preferido de los adultos mayores es la prensa, los adultos mayores entrevistados no mostraron mayor interés por los periódicos, al parecer leen estas publicaciones sólo cuando la compran sus familiares. Inclusive el Sr. Arzola, dijo que comprar prensa representaba en alguna medida un gasto, y la señora Lourdes dice que prefiere el periódico gratuito “Primera Hora”. Esto se compagina con la investigación española del Instituto Nacional del Consumo que dice que el adulto mayor toma mucho en cuenta “el gasto en lo que es necesario” versus “el gasto en lo que puede considerarse superfluo o prescindible”. Sólo el señor Evelio dijo que consume prensa diariamente, específicamente el diario “Meridiano” para leer sobre deportes.

Cuando se les preguntó a los adultos mayores sobre las revistas que consumen, sólo dos mujeres mencionaron como preferencia “Vanidades” y “Estampas” porque les agrada el tema de la moda, la farándula y las últimas tendencias.

Entrando en el tema de la tecnología, se puede decir que en el caso del consumo de la telefonía celular, fue curioso escuchar los calificativos dados por cuatro entrevistados para hacer notorio su rechazo. “Es un tormento”, “Es muy fastidioso”, “No me quiero amarrar la vida”, “No lo toco desde hace seis meses”. Sin embargo, un adulto mayor expresó que si le regalaban un equipo celular no le disgustaría en absoluto, y que no le caería nada mal para tenerlo en caso de una posible emergencia. Esto fortalece lo expresado por el psicólogo Molina durante la entrevista:

(...) por qué las empresas de celulares nunca ofrecen por ejemplo eso para los ancianos, que tienen un mercado allí que está tan poco explotado (...) resulta que los hijos demandan celulares [para el adulto mayor] (...) porque así pueden cuidarlos, es algo que la persona puede portar, si se cae puede llamar (...) es tan importante para el cuidado de un anciano y no lo explotan por algo tan sencillo, porque no pueden enseñar a esas personas a usarlos. J. Molina (comunicación personal abril 26, 2006).

Juan Arzola es un claro ejemplo de lo que Molina dice, porque la comunicación representa una necesidad entre el adulto mayor y sus familiares. El señor Arzola comenta que tiene un equipo celular sencillo que le es muy útil para recibir y hacer llamadas y que no necesita algo más complejo con “fotografías ni nada de eso”. J. Arzola (comunicación personal Mayo 26, 2006).

El comentario del señor Arzola se apoya en el de Molina cuando dice:

(...) Si tú le das un celular más sencillo donde la persona entienda cómo es el mecanismo de funcionamiento tú no estás perpetuando ese temor, pero mientras le das una cosa muy complicada pues es igual que cualquier aprendizaje, no puedes empezar con lo más difícil. J. Molina (comunicación personal abril 26, 2006).

En relación con los “(...) mensajes por Internet, SMSs, y similares (...) no son medios que generalmente utilicen [los adultos mayores], o lo hacen de forma marginal y con desconfianza.” (Alcaide, s.f. Consultado en: <http://www.microsoft.com>) Esta afirmación se ejemplifica con el comentario de la señora Carmen Díaz cuando dice que los mensajes de texto le asustan porque cree que alguien puede hacerle bromas pesadas.

Otro equipo tecnológico descrito por la muestra es la computadora. Para los adultos mayores entrevistados este equipo es muy útil y práctico, sin embargo estas personas sienten que estas máquinas no son para ellos sino para sus familiares. Los adultos mayores prefieren mantenerse lejos de los computadores porque no creen

que éstos les puedan traer a su edad algún tipo de beneficio importante. Por su parte el señor Neftalí agregó que el avance constante y veloz de la tecnología está aislando a la gente y generando “un chatarrerío horrible” porque las personas compran un equipo hoy y ya mañana está obsoleto. A diferencia del señor Neftalí, el señor Arzola dice gustarle las computadoras, de hecho, dijo utilizar la computadora de su hijo casi a diario para escuchar música y quemar CDs. También, le entretiene transcribir textos a modo de aprendizaje. Expresó con ánimo que desea incursionar ahora en el uso de la Internet. Este señor entrevistado fue el único que demostró entretenerse sin ningún tipo de temor con la tecnología, por lo que para este caso específico la investigación realizada por la revista Producto (2005) la cual expone que los adultos mayores no se llevan bien con la tecnología, no usan computadoras ni Internet, no aplica.

Por otra parte de acuerdo a las investigaciones realizadas por esta revista No.260 (2005), los adultos mayores prefieren mantenerse en casa y no acostumbran a salir de noche. Efectivamente los adultos mayores entrevistados demostraron que permanecer en casa resulta agradable siempre y cuando puedan permanecer allí tranquilos y relajados. En el caso de la Señora Aída Castro, que vive con los hijos y los nietos, prefiere salir de casa a caminar para desconectarse del bullicio ocasionado por los niños porque de alguna manera la atormentan. Una vez que estos se van a la guardería, ella puede permanecer en casa relajada.

Las preferencias de entretenimiento en casa de los adultos mayores entrevistados fueron televisión, escuchar música, leer, escribir, coser, atender la jardinería y cocinar como hobby. Como se puede notar, las preferencias son *dispersas*, pero la necesidad de permanecer en casa los abarca a todos.

Se pudo notar que las actividades de entretenimiento que los adultos mayores realizan no implican mayores gastos. Según el marco referencial, “Existe entre nuestros mayores una actitud de contención ante el consumo dispendioso que, probablemente, desaparezca con estas generaciones” (Instituto Nacional del consumo, p.21. Consultado en <http://www.consumo-inc.es>). Los adultos mayores

entrevistados demostraron de una u otra manera que entretenerse para ellos no implica un gasto monetario, a diferencia de generaciones más jóvenes. Estos adultos mayores cuando visitan restaurantes o centros comerciales no van solos, sino con un familiar que les invite. Este hecho de no gastar también se refleja en el uso de las instituciones públicas, como La Casa de las Abuelas y La Casa de la Juventud Prolongada, que ofrecen servicios de recreación y educación para los adultos mayores de manera gratuita. Tres personas de esta muestra realizan manualidades o actividades deportivas como taichi, bailoterapia, caminatas y gimnasia terapéutica. Cabe destacar que estas actividades son servicios gratuitos que ofrecen las instituciones públicas antes mencionadas.

Igualmente estas tres personas, Neftalí, Carmen y Lourdes, dijeron que en ocasiones viajaban con un grupo de 20 personas aproximadamente de su misma edad. Neftalí afirma que no se había animado a ir solo porque, además de ser costoso, también le resultaba difícil. Mientras que Carmen, por el contrario, no deja de planificar viajes con amigos de su edad dentro o fuera de los planes de las instituciones. Expresó que va a diversos lugares y que disfruta con gran placer las actividades recreativas que se realizan durante el viaje, como juegos de dominó, bolas criollas, halar el mecate, entre otros, que según ella son “cosas de chamos” pero le divierten mucho.

En la investigación de la revista Producto (2005) se menciona que los adultos mayores, cuando salen, suelen visitar un club o ir al cine y no frecuentan los sitios de comida rápida. En contraste con esta estadística, ninguno de los adultos mayores entrevistados dijeron frecuentar algún club. En relación al cine, Aída Urbaneja y Neftalí comentaron que les gustaba ir, siempre y cuando fueran a ver una comedia. No obstante a Neftalí le parecen caras las entradas del cine, él no puede entender cómo una entrada puede costar Bs. 9.000 cuando su carro le costó ese mismo monto. Reveló sentir alivio por el hecho de ser de la tercera edad y tener que pagar sólo la mitad del precio cuando va al cine. Con respecto a la comida rápida para los adultos mayores entrevistados es una forma de divertirse en familia, mas no entra

dentro sus preferencias, la comida tradicional en casa prevalece ante la comida rápida.

Otras actividades grupales de entretenimiento mencionadas fueron las partidas de dominó entre amigos, el bingo y las barajas, así como la actuación, preferida en el caso de Lourdes y Neftalí quienes confesaron sentir pasión y felicidad por ella. Incluso, Neftalí dice que hacer reír a los demás es lo que más disfruta y reveló que tiene un traje de payaso para que la gente sonría con su show.

En cuanto al consumo de productos y servicios financieros, los adultos mayores encuestados coincidieron en no utilizar ni tarjetas de crédito ni débito porque sienten desconfianza al hacerlo. Todos se sienten seguros retirando dinero del banco con la libreta de ahorros. Ninguno tiene chequera, sólo el señor Evelio tiene una aunque prefiere manejar el dinero en efectivo. Mencionó que sus relaciones con los bancos no han sido del todo agradables en algunas situaciones, considera que hay una incongruencia entre el mensaje publicitario que dirige el Banco de Venezuela a sus clientes y la atención que ofrecen a los mismos en las agencias de la entidad bancaria: Se refirió así:

(...) Si este banco gasta tanto dinero en propaganda televisada, en propaganda radiada, en propaganda en prensa y todas estas cosas y llamando clientes para que vengan a usar el servicio del banco... porque ahora sí le atendemos inmediatamente... ¡mira lo inmediatamente que atienden, dos horas tengo yo en esto! (...)” E. Sifontes (Comunicación personal, mayo 21, 2006)

A pesar de éste y cualquier otro inconveniente, el señor Evelio, al igual que el resto de la muestra, excepto la señora Aída Castro, conservan su cuenta de ahorros y la movilizan ellos mismos.

Por un lado pareciese que su temor por la tecnología y lo novedoso crea el miedo de usar tarjetas de crédito, débito y chequeras. Lo que los encierra a todos en la idea de preferir realizar pagos en efectivo. En ese sentido se corrobora la

investigación de la revista *Producto* N. 260 (2005) al comentar la desconfianza del segmento por lo nuevo. Por otra parte, en relación a la crítica realizada por el señor Evelio Sifontes sobre el Banco de Venezuela, para Alcaide (s.f) es importante para el adulto mayor que la experiencia de compra de un determinado producto o servicio sea agradable, al mismo tiempo Beristain (2005) asegura en su investigación, que los adultos mayores de 65 años son consumidores exigentes y poco fáciles de persuadir a través de la publicidad. A su vez, afirma que el adulto mayor disfruta de un buen trato personalizado.

Los motivos por los cuales los adultos mayores encuestados tienen una cuenta de ahorros son variados, la razón básica es guardar el dinero proveniente de su pensión e ingresos dados por sus familiares y a su vez tener ahorros para poder resolver algún tipo de inconveniente que se presente a futuro, como es el caso del señor Neftalí: “Sí, tengo mis ahorros porque sí pienso en la señora, pues porque me toca a mí... partir primero que ellos y entonces bueno que ellos tengan algo...” N. Saldarriega (Comunicación personal, mayo 26, 2006).

La creencia del señor Neftalí corrobora que los adultos mayores también “hacen economías para cuando llegue a presentarse algún gasto extraordinario, motivado por la mala salud (...) y también querrían asegurar, con el dinero ahorrado, a quienes quieren.” (Instituto nacional del consumo (INC), p.23. Consultado en: <http://www.consumo-inc.es>)

El factor dinero también determina el modo de transporte que los adultos mayores emplean para realizar sus diligencias y actividades fuera del hogar. Los entrevistados en su mayoría comentaron que usaban el Metro de Caracas como su medio de transporte por ser gratis para el adulto mayor, además de rápido en comparación al resto de los medios de transporte. No obstante dicen que les resulta difícil acceder a él por la gran cantidad de gente y el poco cuidado que se les brinda a los adultos mayores por parte del resto de los usuarios. También dijeron que le resulta incómodo tener que subir y bajar las largas escaleras del subterráneo. En definitiva el Metro es más respetado y accesible para ellos en comparación al resto

de los transportes públicos; la señora Lourdes contó haberse caído en una oportunidad de un autobús porque arrancó antes de tiempo y desistió de montarse nuevamente. Aunque los taxis resultan más cómodos, son muy costosos; solamente la señora Aída Urbaneja los utiliza, y únicamente los de líneas que sus hijos conocen por el tema de seguridad.

De todos los entrevistados hay un caso particular, sólo el señor Juan Arzola posee carro propio, mas lo utiliza únicamente para visitar a su señora al cementerio.

Otro aspecto a considerar sobre el consumo del adulto mayor es la modalidad de compra, la cual está determinada por factores como tiempo, lugar, modo y compañía.

Es importante destacar que los días más comunes donde suelen realizar las compras los adultos mayores son los días viernes y sábado, “mientras que el resto de días de la semana suelen hacer más compras sobre todo de alimento fresco (...)” (Sánchez, 2001. Consultado en: [http:// www.bib.uab.es](http://www.bib.uab.es)). El señor Juan Arzola compra hortalizas en el mercado de Chacao, que le queda a una cuadra de su casa, todos los jueves en la mañana para colaborar con los gastos del hogar; Neftalí también compra, pero diariamente pues considera que de esta forma puede controlar los gastos y ahorrar realizando compras pequeñas. Esto confirma la visión de Sánchez (2000) explicada en el Marco Referencial donde el consumidor adulto mayor realiza compras en pequeñas cantidades, a diario o con bastante frecuencia, a diferencia de los hijos que tienden a comprar en mayores cantidades, quincenal o mensualmente.

El señor Evelio, al igual que el señor Neftalí, se ocupa también de realizar algunas compras mínimas en el mercado frente a su casa. Así mismo, la señora Carmen va para las bodegas cercanas, y al Mercado de Chacao en busca del jamón y el queso (libre de sal) especialmente. Esta entrevistada afirma huir de la multitud al momento de salir a comprar. En suma, estos consumidores “prefieren comprar los alimentos por las mañanas y evitan las grandes aglomeraciones” (Sánchez, 2000, p 68. Consultado en: <http://www.bib.uab.es>).

Todas estas actividades suponen un estímulo para Evelio, Juan, Neftalí y Carmen, haciéndolos sentir activos y responsables dentro del grupo familiar. A diferencia de las señoras Aída Castro, Aída Urbaneja y Lourdes Juárez quienes no realizan compras por su cuenta, bien sea por razones económicas, como es el caso de la señora Castro, o por dependencia emocional y seguridad en el caso de Urbaneja.

En el marco de la actividad de compra, el factor “cercanía” al establecimiento sobresalió como valor importante para los adultos mayores entrevistados que realizan compras habituales. Según la investigación de Beristain (2005) los adultos mayores tienden a comprar en los comercios tradicionales por la proximidad.

En segundo lugar otro beneficio esperado es la variedad en los productos dentro de un mismo local. Por ejemplo, la señora Aída Urbaneja expresó que le encanta el supermercado Excelsior Gama porque allí puede conseguir toda clase de productos.

Para Sánchez (2000) los adultos mayores disfrutan de un trato personalizado y amistoso en los establecimientos que visitan, convirtiendo muchas veces al lugar en un sitio para comunicarse con otras personas más que realizar la compra en sí. Sin embargo, los adultos mayores de la muestra no manifestaron mayor preocupación por el tema de la atención al cliente como valor de los establecimientos que frecuentan. Sin embargo, algunos adultos mayores consultados revelaron dirigirse a bodegas cercanas al domicilio a comprar porque allí se les conoce bien.

Por otro lado “En términos de comportamiento de compra, los consumidores de mayor edad son más aptos para pagar en efectivo sus adquisiciones, (...) evitar el uso de tarjetas de crédito en pagos a plazos, (...)” (Schiffman, et al. 1991, p. 541) Dicho criterio concuerda con todos los entrevistados porque todos prefieren hacer sus pagos en efectivo debido a que se sienten más seguros y se les hace más práctico y sencillo utilizar esta forma de pago en comparación con las demás.

El rol que cada uno de los entrevistados suele desempeñar es diverso, dependiendo de la categoría de producto, debido a que en algunos rubros suelen ser *influyentes* y en otros *compradores*.

De todos los casos estudiados se pudo observar una fuerte influencia de ellos en la familia. En la categoría de productos y servicios donde los adultos mayores entrevistados ejercen mayor influencia dentro del proceso de toma de decisiones es la de medicamentos y servicios médicos. Esto se debe a la prioridad de los adultos mayores de cuidar su salud, lo cual es una prioridad para ellos así como lo comentaron los psicólogos Martínez y Molina. En cuanto a la compra de medicinas, los familiares son los que las realizan; sólo el señor Evelio, la señora Carmen son *decisores* en esta categoría de productos, puesto que van a las farmacias de su preferencia, comparan precios y disponen del dinero necesario para ello. En el caso de los servicios médicos todos los adultos mayores entrevistados dijeron ir ellos mismos a los hospitales y clínicas a hacerse sus chequeos médicos sin necesitar obligatoriamente la compañía de alguno de sus familiares. Aunque algunos de ellos prefieren ir con algún compañero, se ven en la necesidad de ir solos, debido a la falta de tiempo libre de sus familiares.

Otra categoría de producto en la cual los adultos mayores consultados tienen un importante grado de participación en el proceso de toma de decisiones es la de alimentos y bebidas. Cuatro de estos adultos mayores afirmaron colaborar ampliamente con la compra de mercados para el hogar. Además de compradores, son *decidores*, escogen el lugar de compra, el horario y la cantidad de dinero a gastar. El resto de los entrevistados no deciden sino que suelen ser *influyentes* en la compra de algunos alimentos y bebidas como por ejemplo: La leche descremada, quesos bajos de sal, productos integrales, carnes blancas, entre otros.

Otro rubro que puede verse afectado por la decisión de compra de los adultos mayores es el turismo. Por ejemplo, Carmen, Neftalí y Lourdes suelen ser los que deciden en materia de viajes y paseos personales. Evalúan las opciones, prefieren viajar con grupos de personas de su misma edad y así reducen costos. Es notorio

que el turismo se encuentra dentro de sus preferencias de entretenimiento a pesar de su bajo poder adquisitivo. Del mismo modo, instituciones públicas como “La casa de la Juventud Prolongada” han promovido este tipo de actividades y una vez que estos adultos se familiarizan con ellas no cesan de realizar viajes y paseos con instituciones o de modo particular con gente de su misma edad sin incluir a sus familiares. En contraste con lo anterior solamente el señor Evelio planifica viajes con la familia unas cuatro o cinco veces al año, decidiendo él los destinos.

Algunos entrevistados también son *influyentes* en compras de obsequios a familiares y seres queridos. Tal es el caso de la señora Aída, quien está muy pendiente de los gustos de sus nietos e influye en su hija para que los complazca. Del mismo modo el señor Evelio sale en busca de algunos detallitos para su esposa y nietos. Según Alcaide (s.f) los adultos mayores podrían cumplir el rol de *decisores* en las decisiones de compra de determinados productos para sus nietos.

Para cerrar la discusión de este tópico, los adultos mayores de la muestra resultaron desempeñar el rol de *compradores* sólo cuando van a los establecimientos en busca de pequeñas compras, medicinas y alguno que otro antojo particular.

Discusión de Resultados

Fase 4: Entrevistas a familiares de los adultos mayores

Debido a que existe una fuerte interrelación entre el adulto mayor y los familiares por vivir en la misma casa, es obvio que la familia se ve influenciada por todos sus integrantes. Según la Psicóloga Martínez las familias extendidas suelen ser muy simbióticas; es decir, “que interactúan para satisfacer sus necesidades personales y mutuas” (Schiffman y Lazar, 1991, pp. 402,403). En ese convivir se combinan influencias positivas y negativas en la vida de cada uno de sus miembros.

La presencia de un adulto mayor en el hogar trae aspectos positivos como lo es el apoyo emocional y económico para los familiares. De acuerdo a la mayoría de las entrevistas realizadas los adultos mayores en su mayoría son los propietarios o arrendatarios de la vivienda en la cual reside la familia.

De acuerdo al *Informe de impacto económico y presupuestario del anteproyecto de la Ley Orgánica de Participación Protagónica y Derechos y Deberes de la Adulta y el Adulto Mayor* (2005) en Venezuela se encuentran adultos mayores viviendo con sus hijos, ya sea por estados de viudez generalmente del adulto mayor o divorcio por parte de los hijos que regresan a vivir con sus padres. La situación económica del país y las cortas posibilidades de adquirir vivienda o apartamento propio genera el regreso de los hijos al hogar de los padres. Los familiares consultados dicen respetar las normas que el adulto mayor establece en el hogar porque se trata del “cabeza de la casa”; sólo un familiar, la Sra. Betzaida, no emitió juicio similar porque su condición es distinta, la casa es de su propiedad, se encarga de todos los gastos y por lo tanto ella no depende de la aprobación de su madre para decidir sobre el inmueble entre otras cosas.

Por otra parte, el artículo *Web Cambios en la dinámica de la familia cuando uno de sus miembros es anciano* (s.f.), desde una perspectiva económica,

muchas veces el adulto mayor no puede mantener sus gastos por sí solo, lo cual genera ciertos ajustes en la familia y aumentos en el presupuesto de la misma; el adulto mayor se siente afectado y le hace sentir más dependiente y arrimado.

Las repercusiones económicas que implica un adulto mayor para los familiares varían según las exigencias y condición de salud que tenga el mayor. Por lo general, dentro de la muestra entrevistada, se detectó que la limitación económica más importante que ejerce el adulto mayor es la suma de dinero que se invierte en el consumo de productos y servicios médicos. Marina, hija de la Sra. Lourdes, dice que es más el dinero que gasta en medicinas y exámenes médicos para su madre que lo que gasta en comida mensual.

El Lic. Boris Shamis, por su parte, no especificó el rol que desempeña el adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra, dijo que los que tenían el poder de decisión en la casa eran aquellas personas que manejaban el presupuesto familiar.

El Gerente de Pfizer Thomas Nett a pesar de comunicar no tener mucha experiencia en esta área, expresó que generalmente detrás de un adulto mayor hay un familiar pendiente de cuáles son los medicamentos que debe consumir el mayor de 65 años y al mismo tiempo tomar la decisión de ir a la farmacia a comprarlos.

Con relación al consumo de alimentos de los familiares entrevistados, se pudo detectar que muchas veces éstos se ven en la necesidad de adaptarse según algunas consideraciones de salud y buena alimentación del adulto mayor. La sra. Irma comenta que el Sr. Evelio tiene preferencias por el consumo de alimentos altos en grasas, es por ello que se ha visto obligada a restringir el consumo de éstos en el hogar; aunque en ocasiones los compra para complacerlo. Así mismo Marina y Lida, hijas de la Sra. Lourdes y el Sr. Juan respectivamente, tratan de comprar los dulces que prefieren ambos adultos mayores porque es una manera de concederles el gusto durante los últimos años de su vida.

Marina también comenta que no sólo complace a su madre con compotas y helados porque son los de su preferencia sino que en vista de que la Sra. Lourdes es sensible a los mensajes publicitarios de la televisión y la opinión de consumo de sus amigas, le persuade para que compre una determinada marca tanto de alimentos como de otras categorías de productos. Como ejemplo mencionó que su mamá frecuentemente le insiste en comprar productos de limpieza y perfumadores de baños o de cambiar la marca de la mayonesa por una nueva que vio en la televisión. Según Beristain (2005) los adultos mayores no son fáciles de persuadir con la publicidad, sin embargo el caso de la señora Lourdes contrasta con este supuesto.

Otro tipo de influencia que ejercen los adultos mayores, en especial las mujeres, sobre los familiares consultados es el consejo de compra de ciertos alimentos y su preparación en la cocina. La Sra. Marina ilustra este hecho con el siguiente ejemplo: “Mamá ¿la carne tal (...) sale mejor que el Ganso o que la Chocoziela? entonces ella [su madre] dice claro es mejor, es más blandito” (Comunicación personal, Junio 3, 2006). Luego compra el que le fue recomendado por experiencia. Del mismo modo la Sra. Ana comentó que escucha los consejos culinarios de su mamá porque “tiene buena mano para cocinar”

A pesar de lo anterior, los individuos de esta fase no expresaron sentirse radicalmente afectados en sus hábitos de consumo de alimentos y bebidas por la presencia de un adulto mayor en el hogar, sin embargo dijeron tomar en cuenta sus preferencias al momento de hacer las compras en el mercado. Sólo dos casos son contrarios a los anteriores; según Leyda, hija de la Sra. Carmen, su madre se encarga de hacer el mercado y recuerda las preferencias y hábitos de consumo de sus familiares al momento de merchar. Javier, hijo del Sr. Neftalí por su parte cuenta con resignación que su padre se encarga de comprar su propio alimento, preparárselo a su gusto y administrarlo a su conveniencia.

En cuanto a los productos de higiene y cuidado personal, no se evidenció una influencia o limitación del familiar a consecuencia de las preferencias o hábitos de consumo del adulto mayor.

Por otra parte, los familiares entrevistados comentan que buscan adaptarse en ocasiones a las preferencias de entretenimiento del adulto mayor; mas sin embargo, muchas veces esto representa un gasto adicional para ellos. Marina, hija de la Sra. Lourdes, aclara que ella busca compartir con su madre acompañándola al cine sólo los días lunes y jueves porque la entrada para ella es a mitad de precio, y evita los otros días para no gastar más dinero. Mientras que Ana, hija de la Sra. Aída Castro, confiesa que su privación de salir con su madre no solamente se debe al tema de dinero, sino también a las facilidades y comodidades que ofrecen los lugares de su preferencia. Por ejemplo, se ve imposibilitada de llevar a su mamá a la playa, al río, al Ávila o pasear por alguna feria en vista de que su madre no puede caminar largas distancias ni tomar sol en exceso. Ana dice sentir pena por no poder complacer a su madre y tener que dejarla en casa.

El medio de transporte fue otra limitante que, según los familiares, se presenta a la hora de planificar una salida con el adulto mayor. En vista de que la mayoría de las personas entrevistadas en esta fase no poseían carro propio, comentaron que se les hacía difícil trasladar al adulto mayor a cualquier sitio. La principal queja fue la poca paciencia de los conductores de autobuses para esperar a que el adulto mayor calmadamente entre y se siente, otra molestia son las escaleras de estas unidades de transporte en vista de que son muy altas para ellos. Asimismo, el Metro de Caracas también fue criticado en este sentido, el acceso por las escaleras mecánicas resulta complicado para los adultos mayores, explica Marina, y además los usuarios no son considerados con las personas de edad mayor por lo que a ella no le gusta que su madre frecuente este medio de transporte.

Betzaida, hija de la Sra. Aída Urbaneja, dice por su parte que le atemoriza dejar a su mamá sola en un taxi porque ésta se pone nerviosa al no saber la ruta exacta en caso de que el chofer se desvíe y también por el riesgo de que la vayan a atracar. Son múltiples las razones por las cuales un adulto mayor aferra a sus familiares en relación a sus salidas y preferencias de entretenimiento es por ello que la permanencia en casa es lo más frecuente como hábito de entretenimiento

según las personas encuestadas. El único caso que resalta del resto es el del Sr. Neftalí quien, según su hijo, no deja de salir bajo ningún pretexto, por el contrario, sale tanto que sus familiares le insisten en ocasiones para que se quede en su hogar y comparta en familia.

Ciertamente los adultos mayores demandan de sus familiares cuidados, compañía y seguridad. La clave de una dinámica de esta naturaleza es la negociación y la comunicación según comenta el psicólogo Molina. Aunado a esos criterios, la señora Irma quien vive con el señor Evelio, dice que la convivencia no ha representado mayores limitaciones para ella porque está basada en la comunicación y la adaptación. “No es fácil la convivencia para las familias ni tampoco para el anciano, pero unos y otros deben conversar, hacer ajustes y acuerdos y lograr establecer relaciones armónicas”. (“Cambios en la dinámica de la familia cuando uno de sus miembros es anciano”, s.f. Consultado en: <http://www.encolombia.com>).

También es importante comentar que los familiares valoran la experiencia y el conocimiento del adulto mayor que vive con ellos; tal es el caso de Marina y Ana, cuyas madres les han enseñado trucos de cocina y al mismo tiempo desempeñan esa labor dentro del hogar. Pero, vale destacar que también se observó en las respuestas de los familiares de la muestra una limitación provocada por el adulto mayor, debido a que estos se sienten muchas veces privados de ciertas libertades, gustos y hábitos, producto de las diferencias intergeneracionales.

Según la publicación, *Cambios en la dinámica de la familia cuando uno de sus miembros es anciano* (s.f.), algunas familias aceptan iniciar una convivencia con el adulto mayor; sin embargo, a medida que transcurre el tiempo se empiezan a presentar choques o conflictos debido a las diferencias en las creencias, costumbres, normas, estilos de vida y sistemas de comunicación; muchas intentan adaptarse pero no lo logran del todo.

“Efectivamente se generan choques no sólo en el consumo sino en los hábitos en general (...) hasta lo que son los hábitos spicobiológicos, por ejemplo qué tener en la casa, a qué hora salir, a qué hora la persona se despierta, o a la hora en que la persona se acuesta (...) ambas partes tienen necesidades y requisitos distintos, pero ambos son válidos” J. Molina (Comunicación personal, mayo 26, 2006)

Otro hallazgo colateral producto de este estudio revela que los familiares perciben una influencia por parte del adulto mayor que afecta su conducta, así como también sus emociones. La experiencia de Ana, hija de la señora Aída ejemplifica lo anterior cuando comenta que compartir en la casa con su madre, implica un cambio de lenguaje dentro del hogar, pues no puede utilizar palabras inapropiadas, recibir visitas de hombres, entre otras normas porque incomodan a la señora Aída. También, Marina, hija de la señora Lourdes, comentó que su mamá la trata como una adolescente cuando desea hacer salidas nocturnas lo que genera enfrentamientos entre ellas. Así mismo, el caso de Lida y su padre que difieren en los gustos y preferencias del acomodo y distribución de algunas cosas del hogar.

Igualmente, la publicación digital *Cambios en la dinámica de la familia cuando uno de sus miembros es anciano* (s.f.), expone que las relaciones y comunicaciones entre el adulto mayor y los otros miembros de la familia, presentan diferencias como la forma de hablar, valores, comidas, diversiones, horarios, gustos y preferencias. Estas diferencias, como se constata anteriormente, conllevan a situaciones de conflicto o de inconformidad entre las partes. Sin embargo, en relación a las diferencias en las comidas específicamente, no se encontraron choques. Luego, se observa que este aspecto es el único que contradice el supuesto anterior.

En otro orden de ideas, el sentido de dependencia o autonomía que tiene el adulto mayor varía conforme la capacidad que tiene éste para autocuidarse, mantenerse económicamente y desempeñar sus actividades cotidianas. Como explicaba la psicóloga Martínez en la entrevista, por un lado el adulto mayor se

comporta como un niño al depender de los cuidados y la atención de sus familiares, y por otro desea ser autónomo y no quiere depender de terceros. Como resultado, el adulto mayor adopta comportamientos tanto de dependencia como de autonomía. Sin embargo, según la mayoría de los familiares entrevistados el único factor de dependencia común de los adultos mayores es la falta de autosuficiencia económica, lo que los hace dependientes.

Para el adulto mayor es muy difícil depender de alguien que le decida lo que hasta hace poco él decidía, es decir perder esa independencia (...) Entonces él tiene que de alguna manera privarse por algunos gustos, deseos o necesidades asociadas al consumo de distintos productos, (...) pierde esa participación económica (...) J. Molina (Comunicación personal, mayo 26, 2006)

A excepción de Javier, hijo del Sr. Neftalí, quien dijo que su padre no representaba una carga económica en el hogar. Es importante destacar que Javier está desempleado y que su madre es ama de casa y a lo largo de la entrevista no se pudo detectar otra entrada de dinero adicional a la pensión del seguro social del señor Neftalí. Este señor ha llegado a un grado de independencia tal que sus familiares se extrañan de su conducta.

En contraposición con el caso anterior, las hijas Ana y Betzaida dicen que sus madres son muy dependientes y que necesitan, además del aporte económico, ayuda en la realización de actividades cotidianas que representan grandes esfuerzos y compañía en las salidas principalmente. Estas señoras requieren de la seguridad y el afecto constante que les brinda la presencia de sus familiares porque sin ellos se sienten inseguras.

En relación a las preferencias y algunos hábitos de los adultos mayores, los familiares entrevistados respondieron sólo asuntos relacionados con el consumo de alimentos y entretenimiento. Sobre alimentos contestaron que los adultos mayores tienen preferencia por aquellos productos que ya no deben comer, y que ya no pueden formar parte de sus hábitos alimenticios por razones de salud. Irma

expresó que el señor Evelio tendía a escaparse de la dieta en ocasiones y sin que ella lo supiera, un día encontró un frasco de mayonesa pequeño escondido en un gabinete de la cocina y también sabe que el sale sin avisar a comerse una arepa con pernil. No obstante la señora Irma intenta complacerlo en cosas que le gustan pero que le causen menos daño. Argumenta que como ya el señor Evelio está mayor y le quedan pocos años de vida, no puede evitar consentirlo como “con un pastel de pescado y plátano”. Según Javier, el señor Neftalí tiene debilidad por las chucherías, el chocolate, y el consumo excesivo de sal pero, aún así, su padre mantiene una alimentación sana. Otro ejemplo, es el de la señora Lida, hija de Juan, quien confirmó el comentario hecho por el señor Arzola sobre su adicción por las galletas, rosquitas y tortas.

Según la revista Producto No.260 (2005), los mayores prefieren mantenerse en casa, y este hallazgo se puede comprobar en esta fase. Los familiares entrevistados aseguran que los adultos mayores acostumbran permanecer en el hogar realizando actividades que les brinden entretenimiento y tranquilidad, tales como leer prensa, escribir y escuchar radio. De igual manera, a la hora de salir o realizar actividades sociales los adultos mayores de la muestra evitan lugares con aglomeración de personas, bullicio, calor, y escaleras en sus instalaciones porque pueden tropezar o caer. Por el contrario, según los familiares estos adultos mayores prefieren ir a lugares abiertos, frescos, tranquilos y seguros para caminar, contemplar la naturaleza, compartir con otra gente, conversar y ejercitarse en algunos casos.

Los familiares de la muestra de la investigación comentaron que los adultos mayores que acostumbran salir, lo hacen a menudo solos y generalmente para hacer diligencias puntuales como mercados, pago de luz, visitas al banco, comprar un medicamento o alguna herramienta para el hogar si hace falta y aprovechan para distraerse durante el recorrido; éste es el estilo de los señores Evelio, Neftalí y Juan. Sin embargo, sus familiares en ciertas ocasiones se preocupan por el riesgo que corren los adultos mayores fuera de la casa principalmente por la seguridad y el transporte, más no mencionaron sentir angustia por el estado de salud de ellos mientras se encuentran en la calle.

A diferencia de los familiares de Evelio, Neftalí y Juan, Betzaida, hija de la señora Aida Urbaneja, dice que su madre no puede salir sola en ninguna circunstancia debido a que es muy insegura y dependiente. Betzaida explica que su mamá no puede salir principalmente por razones de salud, porque es más lenta para caminar, ya no tiene la misma agilidad y, como sufre de incontinencia, no le gusta salir sin alguien de mucha confianza. Se observa que este familiar percibe los cambios de su madre como una discapacidad en vez de un proceso natural del envejecimiento.

Por otra parte, todos los familiares consultados en esta fase acotan que los adultos mayores con quienes conviven ejercen principalmente el rol de *influyentes* dentro del proceso de toma de decisiones de compra. Esto se debe a la disminución del poder adquisitivo del adulto mayor y la dependencia económica de sus familiares.

El adulto mayor suele ser *influyente*, al igual que los niños en el hogar; a diferencia de que los niños representan una prioridad mientras que los adultos mayores pasan a un segundo plano o, en su defecto, a ser relegados. Por ejemplo, Ana, hija de la señora Aída Castro, confiesa lo siguiente:

(...) existe el factor monetario, para irte a ciertos sitios donde sabemos que ella [su madre] se va a sentir bien, es necesario tener cierta cantidad de dinero, entonces cuando nosotros andábamos solos, chévere porque el dinero todo era para nosotros, pero ahora que tenemos niños, porque los niños piden (...) es más difícil. A. Castro (Comunicación personal, junio 8, 2006)

Según la psicóloga Martínez los niños son vistos como seres indefensos, sensibles y que están aprendiendo; en comparación con el adulto mayor, quien es visto como una persona torpe, lenta, y que por el contrario está desaprendiendo. Aunado a esto, el adulto mayor arrastra consigo una historia familiar y unos rasgos de personalidad bastante marcados y agudizados por la edad. Dichos

aspectos determinan el grado de complacencia y consideración que los familiares le brindan a la persona una vez que alcanza la vejez.

El mercadólogo Peña, aclara que la decisión de compra de un pañal para la incontinencia no la toma el usuario final, quien sería en este caso el adulto mayor, sino el familiar quien se dirige al establecimiento de su preferencia y evalúa las alternativas en cuanto al precio y calidad del pañal, no obstante el familiar no desembolsa la misma cantidad de dinero en un pañal para el adulto mayor, a diferencia del interés y el cariño que puede mostrar una madre al comprar un pañal para su bebé. Efectivamente, la relegación de los hábitos de consumo del adulto se agudiza cuando los familiares tienen niños en el hogar como es el caso de Ana Castro citada anteriormente.

Algunos de los familiares entrevistados manifestaron incluso depender de la decisión del adulto mayor cuando se trata de remodelaciones u otros cambios relacionados con el inmueble en el cual residen, debido a que los mayores son los propietarios o arrendatarios del bien. Argumentan que el adulto mayor es el patrón, el cabeza de la casa y por ello se le debe respeto y consideración. Sin embargo el rol que el adulto mayor desempeña dentro del proceso de toma de decisiones depende de la categoría de producto a comprar.

Tabla 2: Análisis de Resultados de la Fase 1

| TÓPICOS | Categorías | PSICÓLOGO 1 José Molina (Casa de la juventud Prolongada) | PSICÓLOGO 2 María Fernanda Martínez (Psicóloga de adultos mayores de ejercicio independiente) |
|--|------------|---|---|
| 1. Teorías del envejecimiento del adulto mayor. | | <p>“(…) En cuanto al envejecimiento hay muchísimas aproximaciones desde el punto de vista de la psicología, por supuesto hay muchas teorías que lo estudian o explican como una parte de la evolución, sin embargo, lo principal pondría ser, pudiésemos mencionarlo como un proceso de crisis o un proceso de adaptación en el que el individuo tiene que modificar sus hábitos o modificar su aproximación a las distintas tareas que tiene en la vida.”</p> <p>(…) “todas las teorías confluyen en que es un momento de crisis donde la persona tienen que adaptarse a esos cambios.”</p> <p>“Bueno eso tiene que ver con la visión de la evolución como un continuo (…) y no como hitos (…) evidentemente la persona tiene sus patrones de consumo bien establecidos, pero realmente también hay elementos que influyen en una modificación, es decir, por ejemplo si la persona empieza a estar afectada por algunas enfermedades evidentemente sus patrones de consumo (…) de alimentos tienen que modificarse, sus hábitos</p> | <p>“(…) uno habla de una etapa final y esa etapa final se caracteriza porque hay una pérdida progresiva de funciones y de capacidad para adaptarse (…) eso depende de cada personalidad OK, pero si tu comparas por ejemplo al adulto joven, al adolescente y a un anciano y los colocas frente a un cambio siempre habrá cierta dificultad para adaptarse de acuerdo a la edad, lo bueno que tiene el adolescente es que es más maleable más flexible en seguida se adapta al cambio, este en ese sentido lo malo que tiene el anciano es que le cuesta adaptarse al cambio (…)”</p> <p>“Aquí sí hay una cosa importante y es que no pueden ver a la vejez como una acumulación de enfermedades (…) para nada OK.”</p> <p>“(…) uno llama 3 tipos de transferencias que es la transferencia parental, muchos ancianos ven en el otro este el hijo, entonces el trato es así como que yo soy el papá y tu eres el hijo niño querido o yo no se que, que tenga, déjate aconsejar, déjate llevar. Otras veces cuando la personalidad</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <p>también tienen que modificarse”</p> | <p>ha sido como que dependiente lo que, lo que uno observa es como una especie de transferencia, que se llamaría transferencia filial en que el anciano asume el papel de hijo, osea quiéreme, protégeme, cuídame, eh, etc, etc. míame y el otro tipo de transferencia es la transferencia erotizado o sexual, ya habíamos hablado de la sexualidad del anciano verdad entonces en la sesión, en la terapia, muchas veces ocurre que el paciente se enamora del terapeuta, osea si es una viejita, muchas veces ven hay que galante es el psicólogo el doctor”</p> <p>“Y pocas veces se da esa transferencia de tú a tú, de yo a yo osea tu eres igual que yo, yo soy igual que tú, ellos siempre se van más por estos tres tipos la transferencia parental, filial o la transferencia erotizada (...)”</p> <p>“(...) es dinámico porque bueno todos estos elementos interactúan, es universal, como dije ya todos vamos para allá, es progresivo e irreversible, no hay vuelta atrás”</p> <p>“(...) lo que uno llama inteligencia verbal aumenta o permanece estable, pero todo lo que son las actividades que tienen que ver con manipular, armar tacos, eh este rompecabezas, manipular el jueguito de video, sentarse en una computadora, eso</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>es lo que tiene que ver más con lo que uno llama inteligencia fluida, y ellos psicológicamente hablando, la inteligencia fluida declina con el tiempo con la edad, OK”</p> <p>“(…) eso también está pasando con el anciano que desde el punto de vista psicológico, esta inteligencia tiende a declinar OK, el niño no, el niño tu lo ves que deja de jugar bicicleta, osea no monta bicicleta en un mes y al día siguiente ¡shuf! la misma habilidad, pero en el anciano no, estas actividades también motrices se pierden, no se pueden recuperar y estamos hablando también de un proceso de envejecimiento que hay, una pérdida de conexiones neurológicas o que de las dendritas, entonces no es lo mismo montar bicicleta a los 45 a los 50 o a los 70 años OK.”</p> <p>“(…) el funcionamiento intelectual es estable hasta los 55 años, que hay un leve deterioro hasta los 70 y que de los 70 en adelante es que hay realmente un deterioro significativo en cuanto al funcionamiento intelectual, y el otro señor dice que es que con respecto a estos deterioros, dice que a los 50 lo que empieza a ser más mella es el razonamiento inductivo, la orientación espacial, la memoria verbal y la velocidad perceptiva y que a los 60 lo que empieza a declinar son las habilidades numéricas y</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | | <p>verbales y a los 80 todo, todo declina OK”</p> <p>“(…) las limitaciones que hay con respecto a la parte de inteligencia, incluso el copiar todo lo que es viso perceptual se pierde (….) la memoria sensorial se mantiene, este lo que son los olores (….) la memoria a corto plazo es estable”</p> |
| <p>2. Evolución y adaptación del adulto mayor.</p> | | <p>“(…) estamos hablando de un momento en que el individuo cambia de trabajo o pasa de trabajar a ser una persona jubilada ese en un primer este momento crítico, es un momento también en el que los hijos ya han alcanzado cierta madurez en la que ya pueden independizarse en la mayoría de los casos, es un momento en el que empieza a aparecer cierta tendencia a algunas enfermedades que se predispone al tener la tercera edad”</p> <p>“(…) ya no es la persona que va todos los días al trabajo, tiene que estar en la casa, ya no tiene una labor que realizar, ya no es esa persona vamos a llamarlo jovial o joven, ya empieza a tener que ir con más frecuencia al médico, empieza a tener ciertas dolencias”</p> <p>“(…) la idea es prolongar la juventud, bueno eso cuestión del enfoque teórico que uno tenga pero yo creo que la aceptación siempre es lo más positivo, la aceptación de que bueno se está en un momento</p> | <p>“(…) la evolución es distinta de acuerdo al tipo de personalidad, imagínense una persona que durante su juventud fue muy narcisa, muy egocéntrico, muy centrado en si mismo, osea, muy pendiente de la belleza. Y que de repente se enfrenta a su propio deterioro (….) si le sacan productos de belleza se los va a comprar todos, porque él tiene que detener ese proceso y no lo puede vivir de una forma sana (….) “</p> <p>“Un gerente se empieza a dar cuenta que está perdiendo facultades, que ya no tiene la misma capacidad, la misma tensión que vivía, controla a todo el mundo al mismo tiempo, gerenciar pues lo está perdiendo, cómo lo afecta, pues eso es una vivencia diferente en cuanto a la personalidad del que controla OK.”</p> <p>“(…) las personalidades que uno llama histérico que son como que muy dramáticos, que son personas que desde su juventud han sido dramáticas y teatreras, entonces, osea llegar a la vejez</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <p>distinto de la vida no, tiene que ver con la evolución”</p> | <p>con este teatro montado y además como que hay cosas que realmente estás perdiendo, osea, mira entonces es posible que se haga, se agarre de este mecanismo.”</p> <p>“Todo el mundo está en ese proceso de envejecimiento, todo el mundo está pero unos con más rapidez y otros con menos rapidez, por qué bueno genéticamente hablando, por cuestiones eh, de la misma vida...”</p> <p>“(...) hay un aumento del tiempo libre, una desaparición de responsabilidades y entonces empiezan a aparecer, y a enfocarse y a verse así mismo”</p> <p>(...) comienzan las dolencias, me duele, no me duele, de repente toda la vida se levantaba y cuando ponía los pies en el piso tenía unos dolores en las piernas, pero como tenía que irse para el trabajo salía corriendo OK, pero entonces, ahora hay como que me están doliendo más, osea, que hay como un verse más a sí mismo (...) empiezan los dolores, empiezan los sentimientos de soledad, antes no había espacio para darse cuenta de que estaba solo, porque trabajaba hacía miles de cosas, entonces hay también escasez económica, porque entonces comienza la etapa de la jubilación, ya no esta produciendo lo mismo que producía antes,</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>te estoy hablando de, del anciano clase media para abajo porque es lo que predomina (...)"</p> <p>"(...) hay también como una pérdida de autonomía porque si el envejecimiento implica pérdida, en cuanto a la capacidad vital, desde el punto de vista biológico hay un desgaste, también, hay pérdida de autonomía o sea, no es lo mismo que tú tengas setenta años y vayas a irte al centro de Caracas manejando que tu tengas treinta años y vayas a manejar para el centro de Caracas, o sea hay miles de cosas ahí y porque hay una pérdida buena allí, también hay una explicación biológica y una explicación psicológica (...)"</p> <p>"(...) cuando hay una pérdida de autonomía la gente se siente insegura es como si sus capacidades que en algún momento tuvieron, entonces es como que ya están como que desvaneciéndose no, eso por un lado, entonces cuando el anciano va a un lugar y encuentra un trato personalizado, encuentra como una contención OK, como que no se va a sentir hasta cierto punto en minusvalía con el resto de lo que esta allí"</p> <p>"El insomnio también es una enfermedad que oye, es un problema serio con los ancianos, el, el tiempo de sueño va disminuyendo con la edad y para ellos como que se convierte en una cosa grave</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | | <p>que esté el no dormir no, quizás la, el tiempo mínimo de sueño, de esperar por ello pues, el tiempo esperado es como de alrededor de 5 horas pero ellos se atormentan muchísimo con me acosté a las 12 de la noche y me acosté a las 5 de la mañana pero entonces entre el día tienen como que unas cuotas allí de sueño no”</p> |
| <p>3. Dinámica familiar y diferencias intergeneracionales sobre la cultura de consumo.</p> | | <p>“Efectivamente se generan choques no sólo en el consumo sino en los hábitos en general en los que son las, por ejemplo, cosas tan tontas como la música que podríamos verlo por allí muchísimo hasta lo que son los hábitos psicobiológicos, por ejemplo: Qué tener en la casa, a qué hora salir, a qué hora la persona se despierta o a la hora en que la persona se acuesta, en un clima de confrontación yo creo que frente a eso siempre la negociación es importante porque ambas partes tienen necesidades y requisitos distintos; pero ambos son válidos. Entonces tú lo ves muy claro cuando tú ves los jóvenes hacia los adultos que dicen no es que esos viejos no saben nada que van a estar ellos decidiendo si ellos lo que hacen es repetir siempre lo mismo son un fastidio de todo se quejan, y tu ves a los ancianos hacia los jóvenes muchas veces dicen esos jóvenes ahora malgastan el dinero, o que se yo en mi época no era así son unos irrespetuosos esa música que escuchas”</p> | <p>“(…) el que es dependiente más dependiente va a ser, el que es controlador bueno es posible que caiga en una depresión por lo mismo, ya no puede controlar y empieza a sentir que la hija se va de la casa, entonces la personalidad y los rasgos se empiezan a agudizar(…)”</p> <p>“(…) si es una persona muy independiente y de repente se encuentra con que ya a perdido capacidades y que no puede tener la misma independencia y que ahora más bien es dependiente y que incluso le muestran en su cara, mira tu diste la espalda y cuando saliste de la casa dejaste prendida la cocina y se quemó osea, como que le muestran el defecto más le pega, osea se da cuenta de que su independencia la están perdiendo sus facultades las están perdiendo”</p> <p>“(…) el anciano por un lado como que quiere hacer las cosas el solo pero por otro</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>“(...) yo creo que sin estadística en mano (...) la mayoría tiende a más bien ser dependiente, es decir, a pasar a un plano en el que requieren de los cuidados o la ayuda de la familia para seguir adelante y es que no está mal fijate en el proyecto de ley mejor dicho no es un proyecto, ya es una ley, la Ley del Adulto Mayor y Otras categorías de personas te establece la responsabilidad legal que tiene la familia sobre el cuidado del anciano es decir hasta desde el punto de vista jurídico (...) es una obligación de la familia velar por el anciano, pero es que velar por una persona no es necesariamente quitarle su independencia entonces ahí es donde esa línea es muy frágil entonces suele romperse, entonces claro yo tengo que cuidar a mi mamá o a mi papá entonces tiendo a tratarlo como un niño a decir lo que va a comer o lo que no va a comer, qué hora come a qué hora no come, entonces es difícil como dividir esas dos cosas.”</p> <p>“(...) yo he visto que los que viven con la familia suelen ser mas dependientes, hay muchos que viven solos que son totalmente independiente e inclusive no desean vivir con sus hijos, yo he visto pacientes que contrario a lo que uno cree son pacientes que no quieren ir a casa de sus hijos pues porque y no por un problema que hayan tenido roces ni nada sino porque</p> | <p>lado quiere que lo acompañen y eso pasa también dentro de la familia, osea, el quiere estar solo déjenme en paz por favor, osea que los muchachos no me molesten, pero al mismo tiempo, reclama y pide la ayuda del otro, la atención del otro, de los familiares y esto es más o menos lo mismo que sucede a nivel de mercadeo, osea el anciano que es consumidor o el consumidor que es anciano quiere, déjenme solo que yo quiero ver que es lo que hay, pero al mismo tiempo como que oriéntenme y díganme que hay pero yo escojo, osea, no venga usted a decirme, ni me lo meta por los ojos porque tampoco le gusta, pero entonces cae en una paradoja, osea, autonomía versus me quedo solo y decido, pero al mismo tiempo como que yo decido solo pero ayúdame, osea, está en eso pues.”</p> <p>“(...) hay muchos roces, este intergeneracionales dependiendo también de la personalidad del anciano.”</p> <p>“(...) el anciano de hoy en día fue un anciano que nació, una persona que nació en el siglo pasado y a principios de siglo pasado, no existía este boom de mercado que hay ahora, ni tampoco la forma de comportarse socialmente, en este momento las cosas son como más impersonales y el anciano viene de una sociedad o se crió en una sociedad donde el trato era como más</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>sencillamente se sienten cómodos en su apartamento, en su casa cubren sus necesidades perfectamente bien, quieren explotar esas potencialidades que hay en la tercera edad, y entienden y así clarito me lo han dicho que vivir con sus hijos es recortar su independencia, por ejemplo recuerdo el caso de una paciente que decía a mi no me gusta ir para casa de mi hija porque a penas llego me lanza el nieto, entonces cónchale yo pierdo todo el día cuidando al nieto y ella está trabajando y yo quiero hacer mi taichi, mi bailo terapia”</p> <p>“(…) la independencia es la palabra clave, en la medida que tu puedas conservar la independencia de la persona [adulto mayor], tu estás ayudando a su bienestar psicológico que no es necesariamente opuesto a tu velar por sus condiciones físicas o sus condiciones médicas, es decir, estar pendiente no implica dominar a alguien, osea que tu puedas velar por su seguridad, estar atento de si está sufriendo algún malestar, (...) entonces realmente el consejo siempre es preservar la mayor independencia del adulto mayor porque es una persona como cualquier otra pues que tiene sus derechos porque además influye en su bienestar físico y psicológico”</p> <p>“En el momento en que esa independencia necesite verse cuartada tú [el familiar] negociar hasta qué punto puedes permitir</p> | <p>familiar más directo, si iba a un abasto, a comprar a un abasto, el llegaba a un abasto a pedirle era al señor del abasto de la esquina, y el señor del abasto de la esquina era su vecino”</p> <p>“(…) mientras que ahora no, ahora si llegas al abasto ese problema es tuyo además que no es un abasto es un súper mercado en donde yo tengo que pasear con el carrito y buscar donde es que es, y osea eso se ha perdido y a lo mejor eso es lo que el busca no, el creció con ese esquema, creció con ese patrón y eso ya no existe y entonces claro eso le, también le alimenta sus inseguridades ese trato impersonal.”</p> <p>“Entonces tu te imaginas vivir además en una sociedad donde la inflación es galopante, osea si yo tengo dificultades por, biológicamente hablando, por el proceso de envejecimiento de que se me va a hacer más difícil sumar y multiplicar que antes y encima de eso yo voy un día en la mañana a la tienda y resulta que la persona que me atiende no me va a atender sino que es un trato impersonal y yo voy a estar un poco inseguro y entonces encuentro que el, lo que me compro cuesta no se, 40 mil bolívares y después me regreso a mi casa y digo: ¿Eran 40 mil ó eran 4 mil?”</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>ciertas cosas sí y ciertas cosas no, es decir si la persona no puede decidir qué va a comer porque bueno hay un problema médico grave y la persona siempre se resiste, bueno eso es algo que tu no puedes negociar, pero hay otras cosas en las que tú sí puedes negociar, a qué hora se baña, que si sale o no sale, es decir, ahí es cuestión de no ser totalitario... ah bueno como yo tengo que cuidar su alimentación, entonces, también voy a cuidar que no salga, qué se pone, cómo se viste.”</p> | <p>“Las funciones intelectuales tienen que ver mucho también con esa dificultad de ellos para adaptarse, entonces cuando uno quiere vender un producto a un anciano (...) si estamos hablando de todas estas deficiencias a nivel perceptivo, mira tu tienes que empezar a mostrárselo así, por el otro lado, por el lado de arriba, por el lado de abajo, por detrás, por delante, osea para que lo vea bien y para que cuando él llegue a algún lugar pues lo identifique más rápidamente y además de eso por lo menos las propagandas son como que tan rápidas (...) que esas cosas no le llegan o se le pasaron por encima, si es una propaganda dirigida a un anciano tiene que ser, como una cosa mira más lenta, más con colores un poco más llamativos, contrastes, figuras, fondos, cosa que verdad le llegue (...)”</p> <p>“Esta familia donde hay muchas generaciones juntas, osea, que está el abuelo, la hija, la hija de la hija, por decirlo así y después la hija de la hija, una cosa así, son las que traen más conflictos, más problemas, desde el punto de vista psicológico OK (...)”</p> <p>“Por ejemplo hay una cosa que me llama mucho la atención de los ancianos que he visto que viven con familias y es que ellos se cargan demasiado, como te dije, emocionalmente de los problemas del nieto</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|---|-------------------------------|--|--|
| | | | o de la nieta y del mismo hijo de la hija, y ellos intentan resolverlos (...)" |
| 4. Preferencias y hábitos de consumo de los adultos mayores. | Medicinas y Servicios médicos | <p>"(...) evidentemente los productos farmacéuticos son claves, es el área que más se ve afectada por la entrada en una nueva etapa de la vida, porque muchas veces no son sólo para atacar una enfermedad sino también a nivel preventivo lo que son las vitaminas los poli vitamínicos el calcio etcétera"</p> <p>"(...) he tenido pacientes que se sienten por ejemplo desde el punto de vista sexual, poco atractivos para el otro sexo porque están viejos; por ejemplo, hombres que frente a lo que es la impotencia se sienten muy asustados porque quieren seguir satisfaciendo sexualmente a su pareja, o engordan por la tercera edad porque no están en actividades físicas (...) muchos hombres piensan que utilizar eso [productos para la erección] es una es como un amuleto pero bueno yo lo que he visto con los pacientes que lo están consumiendo realmente siempre se sienten como un poquito apenados y se sienten como que están siendo ayudados para una función que debería ser espontánea, pero en la balanza ponen el satisfacer a su esposa en tener una vida de pareja todavía activa, aunque sienten pena toman una decisión aunque sientes pena y cierta</p> | <p>"Las actividades asociadas a la salud son como que las fuentes importantes de satisfacción y de ánimo (...) pareciera que ese es el placer, tu te vas para un Farmahorro los sábados en la tarde o para un Locatel y tu lo que encuentras es un público lleno de personas mayores de 65 años."</p> <p>"(...) ellos están enfocados hacia la salud y, y las, todo lo que es invasivo o sea que va más allá de tu piel, de tu piel hacia dentro eso es visto como invasivo me entiendes, entonces como que lo natural es mucho más aceptado, no solamente por los ancianos sino que yo creo que por el público en general entonces si tu le vas a brindar un producto como que invasivo donde le dices mire este tiene que este no se inyectarse 3 veces para que duerma no, no o sea, eso nada que ver o sea se van más hacia el lado de lo natural de lo que son las cosas, los tes, las hierbas, etc. etc. Hasta los ejercicios yoga, se avocan más a eso, o sea lo que sea menos invasivo, menos invasivo y más en búsqueda de la salud."</p> <p>"(...) hay algunos que les da como miedo no, el uso del silenafil, que es el viagra,</p> |

| | | | |
|--|--------------------------------|--|--|
| | <p>Alimentación y bebidas.</p> | <p>resistencia toman la decisión de buscar esa ayuda.”</p> <p>“(…) la alimentación por supuesto se ve muy afectada, (…) la alimentación determina mucho el estado de ánimo, determina muchísimo también el bienestar psicológico [el adulto mayor] se ve muy afectado por la alimentación entonces tiene que modificar también sus patrones de consumo de alimentos (…)”</p> <p>“Todo lo que son las prescripciones médicas bajo en grasa, bajo en sales, bajo en condimentos, cocinado que si no es en aceite sino en plancha este, no todos lo cumplen como te digo, hay muchos pacientes que son auto destructivos y ellos pues siguen en riesgo, pero los que atienden las prescripciones médicas modifican eso (…) muchos dejan de consumir cigarrillos , alcohol, lo que son las drogas permitidas porque por supuesto los médicos suelen hacer mucho énfasis en que al entrar a la tercera edad eso es un</p> | <p>este pero hay otros que se atreven a hacerlo no, lo que pasa es que la sexualidad desde la, desde esta tercera edad es diferente a la sexualidad vista por una persona madura o un adulto contemporáneo (…)”</p> <p>“(…) este no todos están de acuerdo con las cirugías (…)”</p> |
|--|--------------------------------|--|--|

| | | | |
|--|-----------------------------------|---|--|
| | <p>Belleza y Cuidado personal</p> | <p>factor de riesgo, prácticamente 60%, 70% de la enfermedad que hay en la tercera edad”</p> <p>“(…) por supuesto que hay una modificación insisto de las comidas, porque hay ciertas necesidades específicas del anciano”</p> <p>(…) en la tercera edad realmente, a los que he atendido, no he visto ningún hombre que entre en esos procesos de rejuvenecimiento ni nada (…) pero en mujeres sí lo he visto bastante por supuesto pero está directamente asociada a las personas que quieren pues prolongar su juventud desde un punto de vista cosmético o médico, no son la mayoría, yo creo que no son la mayoría con lo que yo he visto definitivamente.”</p> <p>“(…) hay muchos pacientes que sienten que ellos deben prolongar ese aspecto joven, que ellos deben mantenerse maquillándose, quitándose las arrugas etcétera, etcétera; y hay otros que dicen mira bueno yo ya estoy en la tercera edad, a mi eso me parece, que me voy a ver muy tonto, me voy a ver ridículo y no se pintan o no se maquillan y, no entran en ningún proceso de rejuvenecimiento”</p> | <p>“valoran mucho lo que es la limpieza, el aseo personal, este les gusta estar bien vestidos, estas personas de la mayoría de los que yo he visto, es que cuando están sanos, no estoy hablando de patologías, tu los ves que si le gusta vestirse bien, si les gusta arreglarse bien (…)”</p> <p>“(…) ellos tampoco están muy atentos a lo que es la moda (…) De repente había una viejita que me decía yo no me puedo poner esas faldas que hay ahora así de picos, porque bueno se vería ridículísimo (…)”</p> |
|--|-----------------------------------|---|--|

| | | | |
|--|----------------------------------|---|--|
| | <p>Tecnología y Comunicación</p> | <p>“(...) otras cosas que ellos consumen mucho por supuesto son vestido yo creo que hay una tendencia a buscar cambiar el estilo de vestimenta aunque uno no lo ve tanto, pero creo que sí porque es parte del ajuste que te dije osea, ya por supuesto la persona no puede estar... si por ejemplo es hombre se suele mucho usar la corbata el estilo formal en el trabajo, cuando entran en la jubilación pues ya tienen que buscar más ropa casual entonces eso es un cambio que yo he visto que a muchos pacientes se les hace un poco difícil inclusive tu los ves que van a alguna actividades recreativas bastante formalmente vestidos.”</p> <p>“(...) frente a eso [la tecnología] hay mucho miedo desde para desde el punto de vista del adulto mayor porque realmente se sienten muy frustrados, es lo que yo he visto, se sienten muy temerosos de equivocarse, porque no manejan cierta tecnología que nosotros estamos acostumbrados y... eso es normal pero un poco lo que nosotros tratamos de hacer es solventar esa brecha (...) aunque hay mucho miedo, las ganas de solventar eso son abiertas, es decir ellos abiertamente quieren entrar en un curso de computación.”</p> | <p>“(...) en el sentido que el anciano por este tiempo libre que tienen, se pega a la televisión porque termina siendo la televisión el acompañante de los ancianos y de los niños, porque se quedan en la casa (...)”</p> |
|--|----------------------------------|---|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>“(…) fijate que frente a ese estereotipo que tenemos de no ellos no saben manejar la computación no saben manejar la tecnología, el celular si bien es cierto también es cierto que si tu le das la oportunidad de aprenderlo ellos quieren aprenderlo”</p> <p>“(…) me recuerdo un caso de una señora que llegó con un celular para que se lo programara, se lo había regalado el hijo... un celular de estos de última tecnología, que tienen todas las funciones del mundo (...) cuando la persona lo que quería era llamar y recibir llamadas, entonces... allí no estas ayudando, ok le estás dando una herramienta, pero le estás dando la herramienta más complicada, entonces de repente si tú le das un celular más sencillo donde la persona entienda cómo es el mecanismo de funcionamiento tú no estás perpetuando ese temor, pero mientras le das una cosa muy complicada pues es igual que cualquier aprendizaje, no puedes empezar con lo más difícil.”</p> <p>“(…) yo siempre me he preguntado por qué las empresas de celulares nunca ofrecen por ejemplo eso para los ancianos que tienen un mercado allí que está tan poco explotado (...) resulta que los hijos demandan celulares [para el adulto mayor] (...) porque así pueden cuidarlo, es algo que la persona puede portar, si se cae</p> | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|---------------------|---|---|
| | <p>Entretención</p> | <p>puede llamar (...) es tan importante para el cuidado de un anciano y no lo explotan por algo tan sencillo, porque no pueden enseñar a esas personas a usarlos.”</p> <p>“(...) la Internet este es un como un clásico en ese sentido, ellos la Internet la ven como algo que es imposible de manejar, y nosotros hemos tratado de crear... se han creado cursos de computación, se han creado cursos de Internet para que ellos puedan utilizarlo como una herramienta pero realmente te digo la convocatoria ha sido inmensa.(...)”</p> <p>“(...) la oferta de entretenimiento, de recreación para el adulto mayor es muy limitada, de hecho tu lo ves en el programa (...) que nosotros hacemos en Chacao es como... se ve como muy grande porque realmente no hay otras cosas que sean similares; pero son programas que por ejemplo en otros países por lo menos en Europa son muy populares, entonces la persona o el adulto mayor puede acercarse a ese centro comunitario donde él va a encontrar una oferta recreativa adecuada que él pueda acceder sin ningún riesgo, no hay un problema de que lo vayan a robar en la calle, no hay un problema de que se vaya a perder etcétera, etcétera.”</p> | <p>“(...) tu ves los parques llenos de puras personas de la tercera edad, osea, esto es algo novedoso en esta época pues se ha dado de unos 15 años para acá, antes no, antes era los parques de los niños y ahora está, como que hay muchas más personas mayores, y además en plan de caminar, en plan de hacer ejercicios y los ves en grupo incluso haciendo el Taichi(...)van más por el lado de la salud OK”</p> |
|--|---------------------|---|---|

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>5. Influencia que ejerce el adulto mayor sobre el consumo de sus familiares con los cuales convive.</p> | | <p>“(...) depende de qué tan involucrado esté el familiar o el paciente de la tercera edad con esa familia, hay muchos (...) hay algunos que están muy involucrados en la familia, y los llevan con ellos a salir... son un miembro más de la familia como cualquier otro familiar independientemente de la edad que tengan, como a otras familias que he visto donde el anciano siempre lo dejan en la casa y no sale con la familia.”</p> <p>“(...) si el anciano es independiente generalmente no suele ser (...) una limitación dentro de lo que son las recreaciones porque muchas veces suelen incluirlo”</p> | <p>“(...) uno generalmente habla de una familia como muy simbiótica no, una familia como que muy unida, muy mezclada donde no hay como que diferencias entre, entre el otro y yo, entonces como que el problema del otro los cargo yo, los problemas míos también los cargo yo, los problemas míos también los carga el otro, entonces viven como muy simbiótico”</p> <p>“Sin embargo, al mismo tiempo son como un elemento protector, en el sentido de que los mayores índices de suicidio están en personas solas y de la tercera edad, osea que un anciano que viva solo y que además no tenga ningún tipo de red, ni de vinculación con otras personas, tienen mucho mayor riesgo de caer en una depresión y hasta suicidarse no, el hecho de vivir con otros familiares, el hecho de interactuar y aunque se cargue emocionalmente, pues a lo mejor lo protege de una depresión o suicidio.”</p> |
| <p>6. Roles del adulto mayor dentro del proceso de toma de decisiones de compra.</p> | | <p>“Las personas no tienen ya las mismas capacidades de antes y no pueden tomar la mismas decisiones, entonces en esos casos se hace evidente que la familia como que relega el anciano a un plano en el que las decisiones están vetadas, es decir él ya no sabe cuanto cuestan las cosas,</p> | <p>“(...) entonces que bueno, que el muchacho no tiene pantalones y tu ves que, todos estos ancianos, que en Graffiti hay un 3 x 2 por ejemplo en la parte de abajo. Entonces salen corriendo y te llaman y te avisan, mira tu sabes que hay un no se que, un 3x 2 porque fulano no tiene los pantalones y</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>entonces nada vamos a decirle, él que va a saber, no sabe que es lo que es ir al mercado porque ya todos los productos no son los mismos que antes, entonces se va dejando como en un segundo plano al adulto mayor”</p> <p>“(...) lo que yo he observado es que para el adulto mayor es muy difícil depender de alguien que le decida lo que hasta hace poco él decidía, es decir perder esa independencia, que es lo que hemos estado hablando ahí hay un malestar, entonces allí hay como un malestar no, entonces el tienen que de alguna manera privarse por algunos gustos deseos o necesidades asociadas al consumo de distintos productos porque por ejemplo si otra persona te hace el mercado a tí te da pena decir: oye mira a cómprame... no sé mi me gusta el Pirulín cómprame el Pirulín porque tu no sabes si eso es muy caro o no es muy caro entonces o si la persona tiene dinero entonces pierde esa participación económica o si tu pierdes esa participación activa en la compra pues tu no tienes toda la decisión de lo que se va a consumir”</p> <p>“(...) sencillamente [el adulto mayor] es como un niño, estar pendiente, no implica que tu tengas que decidir por él”</p> | <p>no se que, esta pendiente que va pa'l colegio y, osea ellos están como más atentos a los mensajes que hay en la televisión en función de las expectativas o las necesidades de sus propios familiares, las necesidades propias (...)”</p> <p>“(...) que bella se ve mi nieta con esas faldas le queda estupenda y no se que, osea ella también disfruta ver a la nieta poniéndose eso, pero también es como una especie de identificación de ella misma con respecto a su nieta, entonces, ella también disfruta de ver la cuestiones de moda y eso, en otros.”</p> <p>“(...) recuerdo pues muchos casos (...) el viejito regresa con un producto que ella no lo mando a comprar y bueno ¿por qué te compraste eso?, ay es que había una muchacha que me lo estaba vendiendo, este la muchacha tenía una faldita corta una belleza, hay bueno la quiero, es como mi nieta, pero claro detrás de eso lo que hay es una transferencia erotizada o sexual bueno que se le vende el producto al viejito.”</p> |
|--|--|--|--|

Tabla 3: Análisis de Resultados de la Fase 2

| TÓPICOS | Jorge Alberto Peña (Gerente de Marca de Corpañal) | Boris Shamis (Vicepresidente de Provemed) | Thomas Nett (Director de la unidad de negocios de Pfizer) |
|--|--|--|---|
| <p>1. Importancia del adulto mayor como nicho de mercado.</p> | <p>“(…) no se hace mayor inversión tampoco para llegar a un consumidor que sabemos no toma la decisión”</p> <p>“El mercado no es grande. Estamos hablando de un mercado de aproximadamente 1.500 millones de bolívares mensuales que si tu lo pones a ver con el consumo de pañales de niños estamos hablando de que siquiera es un 3%”</p> <p>“(…) Importancia sin duda la debe de tener, ahora no soy yo quien para decirte que importancia tiene, para los laboratorios, quien para decirte que importancia le da el resto del mercado a este nicho... debe haber mucha importancia para los laboratorios por ejemplo, que hacen medicinas”</p> | <p>“Entonces qué pasa.... otro punto muy importante que representa ese sector... hablándote por Provemed, yo no sé qué te dirán otras cadenas, ni sé si se están reuniendo con otras cadenas, pero para nosotros es muy importante porque, por lo general, las personas de esa edad consumen medicamentos que son para tratamientos crónicos, hipertensión, diabetes... Osteoporosis, este problemas renales... y todo ese tipo de cosas son tratamientos que son continuos y que pueden durar hasta que el paciente se muera OK”</p> <p>“nosotros tenemos que adaptarnos lógicamente a lo que producen los proveedores, tu ves un Unilever, ves un Procter and Gamble, ves un Revlon y están produciendo a qué sector, qué sector es el que ellos más le están invirtiendo, yo no puedo ir contra toda la tendencia y decir no mira</p> | <p>“Y es un segmento de la población que está creciendo aquí, aunque desde el punto de vida de la pirámide poblacional obviamente Venezuela es un país de gente joven pero esa gente joven poco a poco se va a poner vieja y eso para uno como es industria farmacéutica quiere decir que van a ser pacientes de productos nuestros o de productos de la industria farmacéutica. es lógico ese mercado difiere mucho de un mercado por ejemplo de Estados Unidos y de donde vengo yo de Suiza, y a donde justamente la pirámide poblacional es al revés, donde la mayoría de las personas son este segmento que ustedes están investigando, la empresa obviamente por definición tiene que tener estrategias muy específicas para los pacientes ancianos porque digamos justamente es su mercado, mientras que en nuestro caso yo diría que son tendencias más bien</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>chévere tu estás produciendo para rubios para lisos para cabello de rulos, para tintes, para no tintes, cremas para no se que...y yo nada más quiero vender cremas antiarrugas y para teñir el pelo blanco, yo tengo que basarme y tengo que seguir esa tendencia”</p> <p>“(…) No y es que no estoy dispuesto, no estoy en condiciones de regalarle yo más bien estoy en condiciones de quitarle los clientes a ellos para capitalizarlos yo (…)”</p> | <p>emergentes, porque todavía no estamos por allí, estamos yendo para allá pero, sin embargo, las personas de la tercera edad para nosotros son personas muy importantes.”</p> <p>“Si tu ves de muy lejos el mercado venezolano, por ejemplo el mercado de consumo masivo está orientado hacia los jóvenes, todo lo que es cerveza, alimentos, todo eso digamos está orientados hacia los jóvenes, y a mí me parece interesante lo que están haciendo justamente ver de qué manera este otro segmento se podría, digamos incrementar el awareness y acercarlo más a la sociedad también.”</p> <p>“Mira depende mucho porque nosotros tenemos más de cien productos en el portafolio y esos productos van desde una mujer que está embarazada que puede tener una edad desde 15 años a más de 40 o más de 40, obviamente el mercado pediátrico todo lo que son los niños, luego lo que son los adolescentes y luego las terapias más crónica para la gente más bien a parte de 30</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>años hasta 60, 70 ó 80 años, así que realmente el público está repartido en todas las...las edades correcto, no te podría decir ahora que nosotros estamos enfocados en la mujer ABC+ de 25 a 45 años porque va a depender mucho de cada producto.”</p> <p>“(…) para cualquiera que toma Lipitor, por ejemplo puede acceder a este programa si tiene 45 años ó 80 nosotros no distinguimos por edad sino por la enfermedad, es decir por la condición del paciente.”</p> <p>“(…) todo el mercado [El mercado suizo] está ajustado a eso, eso va hasta el transporte, los trenes, los teleféricos, todo ves más eh...imágenes de adultos mayores porque eso es el público para ellos, porque son los que tienen tiempo para subirse a una montaña o son los que mas utilizan el tren porque el joven utiliza la bicicleta son países de personas viejas, entonces automáticamente todas las industrias se avocan a eso.”</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>2. Productos y servicios dirigidos al segmento adulto mayor.</p> | <p>“(…) Así como hicimos nosotros que tenemos una fabrica de pañales y vimos la oportunidad de entrar con otro portafolio, lo mismo han hecho la otras compañías pequeñas que también han entrado compitiendo en el segmento de pañales infantiles y entran también porque hacer pañal de niño o hacer pañal de adulto tiene el mismo <i>know how</i> entonces ya se tiene la estructura se lanza (…) Básicamente la tecnología de todos los pañales de adultos es la misma.”</p> | <p>“Por lo general las personas de esa edad consumen medicamentos que son para tratamientos crónicos, hipertensión, diabetes... Osteoporosis, este problemas renales”</p> <p>“[se dejan llevar por la tendencia que marquen los proveedores] Claro, 100% lógico, 100% lógico (...) ¿qué hago yo diciendo? Ok señores aquí hay 120 proveedores, de estos 120 hay 8 proveedores que me representan un 65 ó 79% de mi venta total de consumo masivo cuidado e higiene personal, entonces si yo tengo 8 proveedores que son los que me dictan la pauta de mis ventas ¿Cómo los voy desplazar?”</p> | <p>“Son sobre todos medicamentos para enfermedades crónicas, ahí yo empiezo en la parte cardiovascular con medicamentos contra la tensión alta, medicamentos para bajar el colesterol, medicamentos para todo tipo de enfermedades cardiovasculares tipo problemas sanguíneos etc.”</p> <p>“(…) luego medicamentos en el área de dolor como ya lo conversamos, medicamento en el área del sistema nervioso central, es decir antidepresivos, anti-sicóticos, hay bastantes pacientes de la tercera edad esquizofrénicos por ejemplo, ehh... qué más, anti infectivos se necesita siempre, antibióticos en cualquier edad, qué otros producto, sí son sobre todo esos, obviamente productos para el metabolismo, contra la diabetes que vamos a lanzar el próximo año una insulina inhalada que va a hacer la primera insulina que no hay que inyectarse sino que se puede tomar a través de un spray, son ese tipo de medicamentos que prevalecen para esa edad.”</p> |
|--|---|--|---|

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>3. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“(...) la mayoría de las personas que compran este tipo de producto lo llevan por cantidades grandes. Eso quiere decir que osea nosotros tenemos varias presentaciones pero el 80% de nuestras ventas son de presentaciones grandes, eso quiere decir que la persona los compra para tenerlos en la casa más cuando no es para su consumo de dos o cuatro días es para su consumo, en quince días o hasta un mes porque es un producto que mientras menos vayan a comprarlo mejor es para ellos, no sólo para el que lo use sino también para el familiar.”</p> | <p>“(...) son personas que por lo general tienen un tiempo libre, están desocupados la mayor parte del tiempo y lógicamente que van a la farmacia están yendo constantemente o a medirse la tensión o a comprar su tratamiento o que lo traten bien y todo ese tipo de cosas; quizás no es tanto el público que está buscando una oferta (...)”</p> <p>“(...) lógicamente en líneas generales donde tu ves que en esa respuesta va a estar afectado por... tu vas a ver que te dicen número 1, ofertas y precios, número 2, variedad y número 3, cercanía y comodidades. Esos son los tres puntos principales (...)”</p> <p>“(...) Fíjate una cosa quizás no es posible por el factor tiempo, pero por factor costo de pasaje o por factores de molestia, de tampoco querer estar agarrando un carrito, un por puesto, un taxi, un carro y trasladarse de un lugar a otro quizás; sí por esa razón sí prefieren ir a uno o están garantizado de conseguir lo que están buscando...”</p> | <p>[Dijo no tener al respecto alguna]</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | <p>“si es un tratamiento crónico el cliente va a venir todos los meses o cada semana o cada dos semanas a la farmacia comprar sus medicinas”</p> | |
| <p>4. Estrategias de marketing dirigidas a los adultos mayores y su adaptación a las mismas.</p> | <p>“(…) cuando hacemos productos para personas de edad avanzada nosotros le llegamos comunicacionalmente al que tiene el poder de compra. Que en este caso no son ellos”</p> <p>“(…) hace poco tuvimos una campaña con el Doctor Pedro Penzinni Fleuri... para Controles que pensamos que nos funcionó mucho porque es que la gente de edad ve mucha televisión, ve muchísima televisión y confía mucho en personajes reconocidos entonces el doctor Pedro Penzinni es personaje reconocido en el medio, bien conocido como doctor cuando no es doctor entonces podíamos pensar que a lo mejor de repente por medio de él podíamos llegar a que los viejitos lo vieran y a que los viejitos recomendaran un poco el producto cuando estuvimos con el doctor Penzinni Fleuri invertimos mucho en Globovisión hace cuatro años cuando el tema política estaba muy de moda entonces</p> | <p>“(…) quizás la lealtad de ese cliente se puede conseguir de otra manera, dándole un servicio por ejemplo como el que hacemos nosotros una toma de tensión gratis cada vez que vaya un señor y una persona de esa edad se tendrá que tomar la tensión casi todos los días, entonces en vez de tener que irse a un hospital o a un doctor a tomarse la tensión o comprarse su tensiómetro que en muchos casos es algo muy costoso para algunos entonces ya se convierte en una rutina que ya la persona ya se está acostumbrando a ir a la farmacia lógicamente que el gancho de nosotros es crear ese cliente, crear esa rutina para que es una de esas visitas que haga a la tienda se compre un aceite un harina pan, o un champú una pasta de diente lo que sea o sus medicinas de su tratamiento que él tenga”</p> <p>“(…) Yo creo que basándonos en ese factor yo creo que las</p> | <p>“Yo le puedo comentar cosas que estamos haciendo a nivel de visitas médicas, la visita médica para nosotros es como el vehículo de promoción más importante porque la gran parte de nuestros medicamento tienen receta médica y por eso nosotros no podemos hacer promoción directa en medios masivos mencionado el nombre comercial, justamente Atamel es una excepción porque es un producto OTC (...)”</p> <p>“(…) Por ejemplo productos como Lipitor que son productos con receta médica y los podemos promocionar a través de medios masivos entonces allí la estrategia principal es la visita médica entonces hay una estrategia principal y hay una especialidad médica que son los geriatras y nosotros visitamos a los geriatras con los productos</p> <p>Sí, yo les diría que nosotros tenemos, nosotros hicimos una sobre personas de tercera edad, de verdad no lo hemos hecho no,</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>eso nos dio un empuje bastante fuerte porque la gente ve mucho Globovisión, la gente de edad ve mucho Globovisión y mediante el Doctor Pedro Penzzini llegamos a esas personas.”</p> <p>“(…) Allí sin duda empieza dominar el poder de la marca, quien tenga la posibilidad de algún momento llegar mediante un comercial de televisión, de radio o la inversión que le hagas para llegar a ese consumidor, vas a tener la ventaja.”</p> <p>” (….) Pero cuando el mercado no es tan grande no es tan rentable llegar a hacer campañas de publicidad por televisión que como tu sabes son sumamente caras y si no tienes las frecuencia como para pautar seguido, tu inversión se pierde. Por eso la pelea, la guerra de los protectores está en el punto de venta está en la distribución, que siempre que vayan a un Farmatodo, a un Farmahorro, a un Locatel, o a un Provemed nuestro producto esté, trata que cuando esté el producto están las presentaciones que deban, bueno una que otra promoción una que otra actividad</p> | <p>personas de esa edad sí definitivamente están dispuestos a quitarse ese paradigma, porque yo creo que el ataque o el bombardeo publicitario y desde el punto de vista de presencia en el mercado de las nuevas cadenas o establecimientos de farmacias en el país yo creo que le están cambiando la costumbre a todo el mundo (….)”</p> <p>“nosotros ¿Qué hacemos? agarramos los productos que son para tratamientos crónicos que por lo general si tú tienes que tomarte todos lo días una pastilla o como lo es el caso de las anticonceptivas que todos los meses tienes que comprar una cajita... agarramos y trasladamos la mayor cantidad de descuento posible porque es un precio que tu te sabes de memoria; no es lo mismo que un medicamento para la gripe o para la tos que te da una vez cada tres, seis, ocho meses osea, tú lo vas a pagar al precio que esté porque tu no te lo vas a acordar de memoria jamás en la vida (….) ¿cuánto te cuesta un Adelar o cuánto un Senical o cuánto te cuesta todo ese tipo de productos? claro que te lo vas a</p> | <p>realmente lo que estamos haciendo son actividades de visitas médico para llegar a ese target no solamente a través geriatras porque los cardiólogos por ejemplo también reciben a personas de la tercera edad, entonces eso concierne toda la visita médica y lo otro que estamos haciendo son eventos con personas de la tercera edad.</p> <p>“(…) para ese producto construimos un programa de valor agregado donde tratamos de atender a esos pacientes tratamos de entregarle mucha información sobre su enfermedad, Cómo tratarla, Cómo manejar el estilo de vida, es decir, la alimentación, el ejercicio, a través de brouchure, a través de reuniones, hicimos una asociación bien bonita con el club de la tercera edad de la alcaldía de Chacao.”</p> <p>“(…) ese programa de valor agregado nos permitió acercarnos mucho a ellos y tuvimos un, yo por lo menos, y nunca se me va a olvidar, tuvimos una experiencia muy grata, como después de un año de estar cubriendo a ese programa invitamos a un grupo de</p> |
|--|---|---|--|

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>promocional”</p> <p>“(…) es lo único que te va a funcionar, el mercadeo directo, que montes una línea 0800, eso es sin duda alguna muy caro, muy caro, porque yo no tengo la estructura para llegarle a todos los ancianos de este país porque tengo que contratar gente, tengo que hacer una campaña muchísimo más complicada pero yo la exploto, osea nosotros vamos a los geriátricos, este nosotros atendemos con un canal que llamamos nosotros el médico quirúrgico, atendemos mediante los distribuidores, tratamos de llegar a los geriátrico ok, aunque eso de que tratamos de llegar a los geriátrico no es mercadeo directo eso es un trabajo de distribución más bien”</p> <p>“Datos nos dice a nosotros que el 35 por ciento de la venta del protector de adulto está en lo que son farmacias, canal farmacia (…) en Venezuela existen 5 droguerías más importantes, nosotros les despachamos directamente y atendemos directamente a las 5 droguerías más importantes y ellas a su vez hacen la</p> | <p>saber de memoria, entonces nosotros adaptamos para capitalizar de alguna manera a ese sector trasladamos la mayor cantidad de descuentos posible o redujimos nuestro margen de comercialización en esos productos de para que esas personas sean clientes frecuentes osea clientes constantes de la franquicia.”</p> <p>“El personal que atiende en la farmacia no es el mismo personal que atiende en la área de autoservicios por lo menos en nuestra cadena, es una persona que esta especializada en conocimientos y lógicamente todo lo que sanidad requiere para que ese personal pueda trabajar allí, tiene que tener sus permisos, sus credenciales todo lo tienen que tener allí, y lógicamente te conoce los clientes, ya saben qué clientes frecuentan y qué personas no frecuentan. Sean personas de edad avanzada o no de edad avanzada, porque ahorita hay un fenómeno que la diabetes está apareciendo cada vez en los pacientes en las personas a edad más temprana que no están todavía ancianos estamos</p> | <p>personas de las tercera edad para conocer al Contact Center que eran los muchachos que semanalmente los estaban contactando y por primera vez los conocieron en persona y era un evento increíble no, una cosa súper buena.”</p> <p>“(…) son las dos cosas es decir, compaginaron las dos cosas, en primer lugar obviamente mi interés comercial y en el segundo lugar la posibilidad realmente de dar un valor agregado a este producto (…)”</p> <p>“El Call Center, nosotros tenemos uno interno uno nuestro ya ese programa lamentablemente lo tuvimos que quitar porque el medicamento salió del mercado el año pasado (…)”</p> <p>“Además de llegarle a los médicos, nosotros tenemos fuerzas de ventas que llegan directamente en la farmacia donde nuestra labor en farmacia es educar al dependiente en farmacia para que sepa para qué son nuestros productos, por qué no cambiar una receta cuál es la responsabilidad o cuál es la</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>redistribución a la todas las farmacias (...)Y con relación a las franquicias Corpañal atiende directamente como cuentas clave o cuentas especiales a Farmahorro, Farmatodo, Locatel que entre esas tres cadenas venden casi el 85 por ciento de la venta del protector de adulto del canal farmacia”</p> <p>“(…) lo que se hace muchísimo en esta categoría, es el precio, las ofertas, dos por uno lleve tres y pague dos o este mes un 35% menos (...) o pones descuentos... El precio. Estamos hablando de que más o menos un pañal esta costando 1.500, 1.800 bolívares, si tu te gastas 1.800 bolívares o si tu te gastas un promedio de 1.500, un adulto que usa tres pañales son 4.500 bolívares si lo pones por siete por cuatro semanas es mucha plata.”</p> <p>“En este caso el performance, el día en que un pañal por más barato que sea no aguante un pipí, se olvida esa marca y no vende más nunca pero, es que tiene que haber una relación precio valor importante”</p> | <p>elaborando esas fichas fármaco terapéutica que te dije para llevar un control y para saber cuáles son los medicamentos que está consumiendo Dorothy por ejemplo, (...) se tiene que tomar una pastilla diaria o dos o media o lo que sea y nosotros anotamos hoy es 9 de agosto y se está llevando un tratamiento para 21 días o para 30 días OK (...) vamos a tener aquí tus datos y cuando van a faltar tres días para el día 30 que es cuando se acaba tu cajita y llamamos mire señorita Dorothy para que sepa aquí la estamos esperando en Provemed Horizonte, usted tiene acá su próxima cajita de tratamiento, la esperamos acá cuando usted quiera.”</p> <p>“(…) ¿Tu crees que él [cliente] va a ir a donde? Va a ir a otra cadena que no sea Provemed que fue la que lo llamó, osea jamás en la vida van a ir a algún otro lado.”</p> <p>“fíjate acá nuestro slogan es “Aquí pagas menos por tu salud””</p> <p>“la cadena de farmacia que no le de importancia a cualquier sector por más pequeño que sea se lo</p> | <p>consecuencia de cambiar una receta, tenemos una fuerza de ventas en farmacias más o menos importante que tiene un portafolio grande de productos que está ofreciendo o promocionando directamente al dependiente en farmacia y, luego tenemos los programas de valor agregado que nosotros pensamos muy importante invertir dinero y darle a un producto un valor agregado (...) tratamos a través de este mecanismo de darle al paciente algún valor agregado como para lograr que se queden con nosotros (...)”</p> <p>“(…) nosotros le damos un valor agregado tangible, es decir, por ejemplo tenemos un programa de valor agregado con un producto cardiovascular que por cada tres productos que tú compras te regalamos uno para que realmente tenga un ahorro tangible este paciente y se vea motivado de no cambiarse a un genérico y sobre todo de no cambiar su tratamiento porque sobre todo son tratamientos crónicos que en muchos casos son de por vida.”</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>está regalando a otra cadena, si regalas una cosa puedes estar regalando todas las otras cosas que vienen detrás de eso ¿por qué? Porque si viene el señor mayor y dice: hay me atendieron muy bien allá y el hijo escucha o el amigo escucha no se qué, son clientes que yo estoy capitalizando de manera indirecta también y quizás sea la publicidad más económica que yo pueda tener, ofreciendo un buen servicios, un buen precio, y que siempre consiguen lo que tengo, ¿cuántos comentarios positivos no salen a la calle y cuántas personas vendrán de acuerdo o gracias a esos comentario positivos?</p> <p>“(...) siempre por ejemplo en los últimos encartes vas a encontrar por lo general en las últimas páginas lo que son las jornadas médicas, son actividades que los laboratorios nos patrocinan para llevar a cabo en nuestras tiendas, prácticamente esto nos trae una cantidad de gente impresionante (...) pero fíjate de esto tan importante que aquí está cáncer mamario y colesterol, por lo general ¿quiénes son las</p> | <p>“(...) tenemos que tener mucho cuidado para mantener nuestro canal principal que son los médicos (...)”</p> <p>“Es romper un paradigma definitivamente [La venta de pastillas 2 en 1], el 1er paradigma que hay que romper es el de los médicos, porque el médico en primer lugar, tiene que estar convencido de que el [El producto] puede hacer eso yo creo que para el paciente finalmente si el médico le dice: Mira yo te recomiendo que te tomes esa pastilla para el paciente es una tremenda ayuda porque en ves de tomarse 2 ó 3 pastillas, 2, 3 veces al día que es el pepero loco que finalmente hace que tengo Gastritis y todo y me tengo que tomar esos medicamentos para curar mi estómago, lo toma una sola vez al día de repente en la noche antes de acostarse y listo así que del punto de vista del paciente yo veo que tiene muchísimas, muchísimas ventajas (...)”</p> <p>“Venezuela hay pocos medicamentos que en términos de presentación farmacéutica</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>personas que sufren de colesterol alto?, ¿quiénes son las personas más propensas al cáncer mamario? (...) entonces aquí tienes dermatología, colesterol y osteoporosis, entonces fijate cómo estamos tratando de cerrar un ciclo con este tipo de actividades (...)"</p> <p>"(...) a veces ponemos artículos dedicados a la osteoporosis, a diabetes y este tipo de cosas para qué para llamar la atención de este segmento"</p> <p>"(...) Desde el punto de vista de medicina nosotros jugamos mucho con la mezcla entre los productos de marca y los productos genéricos, entonces ¿qué pasa? que le damos más cabida a los genéricos a las tiendas del interior o que están en las zonas populares y le damos más en las zonas de mayor poder adquisitivo lógicamente mayor cabida a los productos de marca que generalmente es donde mayor utilidad hay para las farmacias, y que generalmente es donde más utilidad hay para las farmacias"</p> | <p>piensan en el adulto mayor, porque muchos adultos mayores tienen problema de tragar una pastilla, que sería mucho mejor que tengan por ejemplo un líquido, un jarabe o inclusive de repente en algunas opciones terapéuticas un supositorio ¿No? Dependiendo de la edad, del estado físico, eso aquí no existe y muchas veces uno se topa con esa limitante sobre todo en pacientes que necesitan cuidado, donde hay que mandar a hacer fórmulas magistrales y no se que para poder dárselo a ese tipo de pacientes (...)"</p> <p>"Por lo menos a mi encanta Locatel porque ellos tienen siempre mercancía, tu vas para allá y siempre tienen el producto y no es por hablar mal de Farmatodo yo a ellos los adoro, son mis clientes pero Locatel tiene una estrategia de tener siempre el producto, además le sirven el cafecito a los adultos mayores, los atienden, y dan ese valor agregado, es muy agradable."</p> |
|--|--|---|--|

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | <p>“(…) por ejemplo en los últimos encartes vas a encontrar por lo general en las últimas páginas lo que son las jornadas médicas, son actividades que los laboratorios nos patrocinan para llevar a cabo en nuestras tiendas prácticamente esto nos trae una cantidad de gente impresionante”</p> | |
| <p>5. Roles del adulto mayor dentro del proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“(…) si algo tenemos claro nosotros y lo tiene claro la competencia es que la decisión de compra la toman ustedes por su mamá o por su abuelita lo que no pasa con los pañales de niño que cuando tu tomas la decisión de compra, para comprarle un pañal a tu niño tu eres capaz de dar la vida por ese pañal, eso está estudiadísimo, tu pagas muchísima plata por darle el pañal a tu niño cosa que no pasa cuando ya tu estás comprando protectores para tu tía, para tu familiar, a tu mamá, el consumidor no está para, no desembolsa ... con el mismo cariño.”</p> <p>“Es que la persona mayor puede tener o hizo mucha plata en su vida y la guardó, pero estoy totalmente seguro que ya a sus 70 años no se administra el dinero.”</p> | <p>“(…) Recuerdate que esto no es quizás como comprar un carro donde quizás el abuelo toda la vida tuvo un Chevrolet o un Toyota, tuvo lo que sea y entonces yo por la experiencia digo que es eso, o la compra de un apartamento no mira esta zona es acá yo he visto cómo Caracas ha ido emigrando al Este en vez de al Oeste, no yo creo que esto más que todo en cuanto al presupuesto y en cuanto a decisión de compra, basado en las personas que manejan el presupuesto de la familia.”</p> | <p>“En general lo que vemos y allí seguro que en la parte de farmacia le habrán dicho lo mismo , la persona que toma la decisión desde el punto de vista para la casa es la mujer, eso yo lo combinaría con otra observación que yo muchas veces veo que para pacientes de la tercera edad realmente el paciente enfermo recibe digamos alguna receta médica pero no es el personalmente quien se ocupa o que toma la decisión de ir a la farmacia sino es algún familiar por eso nosotros para muchas enfermedades crónicas para ese tipo de pacientes tratamos de incluir a toda la familia (...)”</p> <p>“Realmente no tengo muchos detalles sobre esa parte, lo que sí creo desde mi punto de vista es que un adulto mayor seguramente</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>Entonces, al tú no poder administrar tu dinero hay alguien que toma una decisión de compra por ti”</p> | | <p>es una persona es mucho más cumplida en términos de cumplir un tratamiento médico que una persona más joven que tiene actividad laboral etc., en ese sentido si un médico le prescribe a una persona un producto para bajar la tensión lo va a comprar, va a tratar de comprar, si económicamente puede, el producto; realmente el médico le prescribió y va a tratar realmente de tomarlo al pie de la letra como le dijo el médico (...)”</p> |
|--|---|--|--|

Tabla 4: Análisis de Resultados de la Fase 3

| TÓPICOS | Adulto mayor: Sr. Evelio Sifontes (74 años, reside en Urb. Chacao) |
|--|---|
| <p>1. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios médicos.</p> | <p>“yo vengo de una dieta después de una enfermedad y estoy adaptado a mis medicinas (...)Tomo una medicina por ejemplo hipertensivos... Medicinas gástricas para el estomago para la acidez...Tomo para la oxigenación cerebral (...) Y vitaminas”</p> <p>“Tomo mucho el Ginseng (...) El jengibre... la citronella... eso es lo que usamos nosotros como un té, no como motivo para salud sino como motivo de desestresarse de sentirse más como tomarse un té de canela, un guarapo de canela”</p> |
| <p>2. Preferencias y hábitos de consumo de bebidas y alimentos.</p> | <p>“Lo que pasa es que ahorita yo estoy de dieta...Estoy haciendo dieta, una dieta común una dieta de poca comida (...) Menos comida de lo normal, debido a que sí estoy un poco excedido de kilos (...) Entonces, estoy necesitando rebajarla por varias razones, primero por de salud segundo por... por razones económicas porque la ropa también tu sabes que como está cara”</p> <p>“(...) tengo retirado ahorita de la dieta el arroz, las pastas, papas, ahorita como un poquito de puré nada más, no como la papa como antes que la comía frita, sancochada y de todas formas, horneadas (...) Eliminamos las grasas”</p> <p>“Bueno las carnes en verdad nosotros la tenemos a la plancha o asada... esos sartenes de teflón que son muy importantes (...) Para que no se pegue y ellos mismos produce es decir cocinan con la grasa que produce (...) La misma carne y el pescado también”</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>“Como pollo, como conejo(...) me gusta, al salmorejo (...) Bueno ahorita lo estoy también dejando”</p> <p>“(...) soy muy goloso... Tengo bastante debilidad por la comida y bueno como costumbre también me hecho mis palitos a veces ahorita muy poco (...) deseche todos los excesos que pudieran ser peligrosos para ciertas cosas”</p> <p>“Güisqui generalmente y vino (...) Con soda porque me produce cierta acides...”</p> <p>“a veces así desayuno y me como un postre”</p> <p>[Consume edulcorante Splenda]</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de belleza y cuidado personal.</p> | <p>“Bueno desodorantes, champú, perfume, jabón.... todo lo normal (...) el desodorante de Mennen”</p> |
| <p>4. Preferencias y hábitos de consumo de tecnología y medios de comunicación.</p> | <p>[Televisión] “Muy poco... Escucho música (...) En la radio”</p> <p>[Programas de televisión] “Deporte (...) En la tarde (...) veo mucho el baseball o el football más que todo”</p> <p>“(...) Antes veía mucho Valores Humanos pero ahora no existe...”</p> <p>[Prensa] “Todos lo días (...) También compro el meridiano y los domingos se compra El Universal por la revista que viene... Que la lee mucho la señora y la hija (...) Los otros días El Nacional”</p> <p>“Escucho música (...) en el tocadiscos o en el...” [señaló el DVD] “(...) a</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>veces lo pongo para ver y eso y me río...”</p> |
| <p>5. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de entretenimiento.</p> | <p>“Ahorita visitamos mucho un restaurante mucho en Las Mercedes que se llama El Budare (...) [va] Con la familia... Siempre en familia (...) Todos los fines de semana, el domingo ”</p> <p>“(…) Tengo actividades como leer, me gusta mucho leer...Escribo también”</p> <p>“Visitar a la familia... tenemos mucha familia en la zona de Oriente (...) Bueno cada un año uno viaja 4 ó 5 veces (...) Cuando voy para Oriente y preparo una comida y entonces tengo tengo la costumbre de preparar una buena comida e invitar a toda la familia”</p> <p>“A mí me gusta ir al Parque del Este”</p> <p>“A veces visitamos las partes históricas, los sitios históricos”</p> <p>“A jugar dominó con algunos vecinos y pasamos un rato jugando”</p> |
| <p>6. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios financieros y seguros.</p> | <p>“(…) no es justo a veces la forma de los bancos actuar con uno...”</p> <p>“(…)nosotros estuvimos allá fuimos a hacer unos depósitos (...) Bueno allí estuvimos como dos horas y entonces me regrese, tú... te parece que un banco, el Banco de Venezuela, cómo te explicas tú que halla 16 cajas y hayan trabajando 4 (...) Si este Banco gasta tanto dinero en propaganda televisada, en propaganda radiada, en propaganda en prensa y todas estas cosas y llamando clientes para que vengan a... usar el servicio del banco porque ahora sí le atendemos inmediatamente... ¡mira lo inmediatamente que atienden, dos horas tengo yo en esto!...”</p> <p>“A veces chequera o en efectivo... Preferiblemente no uso chequera”</p> |
| <p>7. Preferencias y hábitos de consumo de</p> | <p>“yo dejé de manejar yaa, desde la enfermedad que tuve he sentido algo de deficiencia en las piernas”</p> |

| | |
|---|--|
| <p>medios de transporte.</p> | <p>“(…) uso el metro... porque el metro es más rápido en primer lugar, más aseado y más respetable... “</p> |
| <p>8. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“A veces acompañado a veces sólo (...) para mí la soledad es un enemigo”</p> <p>“Voy por ahí con mi compañera...A veces voy solo, muy pocas veces cuando voy solo... No me gusta ir solo así”</p> <p>“(…) también aquí hay un casi cuñado mío, porque es el esposo de una primar hermana y de allí salimos... está jubilado de la PTJ entonces salimos casi siempre juntos y vamos a ver todo a veces vamos a ver tiendas”</p> <p>“(…) aquí tengo una farmacia de Fundafarmacia que voy más que el Sigo (...) Por el precio”</p> <p>“Bueno aquí hacemos mercado toda la familia...”</p> |
| <p>9. Rol en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“Sí, vemos cualquier cosita y vamos a comprarle esto a la nieta y todo. Vamos a comprarle algo a la señora”</p> |

Tabla 5: Análisis de Resultados de la Fase 3

| TÓPICOS | Sra. Aída Urbaneja (73 años, reside en Urb. La trinidad) |
|--|---|
| <p>1. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios médicos.</p> | <p>“(…) yo consumo varios porque como soy hipertensa”</p> <p>“Para la tensión consumo el tenso mat y el blouret ese es un diurético y el tenso mat es el que me controla la tensión”</p> <p>“Vitamina A vitamina E vitamina C, sí esas vitaminas…”</p> <p>“(…) para la salud voy al centro médico que allí me chequeo y eso”</p> |
| <p>2. Preferencias y hábitos de consumo de bebidas y alimentos.</p> | <p>“Mi avena con mi sándwich por la mañana”</p> <p>“Por lo menos si ella trae mango, bueno yo tomo mango y así de parchita cosas de esas y bueno sino se compra artificiales”</p> <p>“Los almuerzos bueno comida ligera y como bistek también, plátano horneados (…) Vegetales, ensaladas de legumbres”</p> <p>“(…) yo sí como pan integral”</p> <p>“(…) la verdad es que no puedo tomar nada de eso (güisqui) (…) Por lo de la tensión”</p> <p>“Azúcar de ese de cajita de ese (…) las pastillitas (…) Bueno si salimos y eso y uso azúcar normal”</p> <p>“leche (…) descremada”</p> |

| | |
|--|---|
| <p>3. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de belleza y cuidado personal.</p> | <p>“Bueno las cremas (...) crema antiarrugas... Sí rejuvenecedoras”</p> <p>“Bueno cuando vamos a la peluquería allí que me hago las uñas me peino, me arreglo”</p> <p>“(...) Yo para el cabello uso Pantene con eso es que yo me lavo”</p> |
| <p>4. Preferencias y hábitos de consumo de medios de comunicación y tecnología.</p> | <p>“Muy poco... Escucho música (...) En la radio”</p> <p>“veo bastante televisión, me gusta la televisión (...) Bueno desde que empieza en la mañana veo las noticias (...) en la noche veo las noticias para cerrar”</p> <p>“Los muchachos tienen cable, yo veo mi televisión normal [de señal abierta]”</p> <p>“[Novelas] Los querendones (...) en la noche”</p> <p>“Revistas y el Periódico también”</p> <p>“[Lee prensa] Todos los fines de semana”</p> <p>“Sí revistas... más que todo revistas (...) la Vanidades me gusta... Bueno yo leo la revista Estampas”</p> <p>“No tengo celular porque no me gusta amargarme la vida con un celular. Que no tiene hay no que no tiene saldo que si no tiene esto que... no, no (...) Entonces lo pongo y lo dejo no chica ese no es un tormento para mí”</p> |
| <p>5. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de entretenimiento.</p> | <p>“Bueno cuando llevamos la nieta al parque”</p> <p>“Sí centros comerciales, vamos al cine... Me gusta el cine pero siempre es una película cómica porque ... esas película de guerras y detectives y cosas de esas no”</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>“Me gusta ir al teatro, pero el teatro sí es verdad que... no tengo quien se anime conmigo”</p> <p>“[Restaurantes] Tipo italianos, Tipo criolla”</p> <p>“Mira eso es raro cuando vamos a la comida rápida...”</p> <p>“Me distraigo en la cocina un poquito”</p> |
| <p>6. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios financieros y seguros.</p> | <p>“Tengo una libreta de ahorro”</p> <p>“En el banco Banesco... Porque uno le atienden allí bien y eso”</p> <p>“Pensiones del Seguro (...) yo tengo un aporte de mi esposo, cuando mi esposo trabajaba en el banco, entonces me dan una pensión por allí”</p> |
| <p>7. Preferencias y hábitos de consumo de medios de transporte.</p> | <p>Metro “Muy poco, muy poco, poquísimo, no me gusta ... porque eso es un gentío y te empujan entonces para salirme uyy”</p> <p>“Sí voy sola y me vengo sola de allá. Alexis me manda en un carro de allá de las líneas conocidas”</p> |
| <p>8. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“Voy [a la peluquería] cuando Betzaida puede (...) vamos las dos”</p> <p>“[Cuando va al supermercado] Siempre voy con mi hija (...) Los sábados (...) En la mañana”</p> <p>“Bueno los Excelsior Gama que son grandes (...) todo lo consigues allí ahí no hay nada que no se consiga”</p> <p>“No voy (a las farmacias pequeñas) porque esas ya dejaron de existir, se</p> |

| | |
|--|--|
| | desaparecieron “[Salidas a Centros Comerciales] Eso será como cada dos meses” |
| 9. Rol en el proceso de toma de decisiones de compra. | “Que le compren sus helados que a ellos le fascinan mucho sus helados, que le compren su ropita bonita (...) Adidas que a ellos les gusta mucho” |

Tabla 6: *Análisis de Resultados de la Fase 3*

| TÓPICOS | Sra. Aída Castro (69 años, reside en Urb. Chacao) |
|--|---|
| <p>1. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios médicos.</p> | <p>“(...) estoy tomando calcio, también Adrendonato Sódico de sodio que eso es para los huesos porque estoy sufriendo de artrosis. Artrosis y a nivel de columna, de rodilla y los pies, entonces también estoy tomando Adrendonato Sódico es una cada semana, una nada más, cada semana, pero el calcio tiene que ser diario y también Glucosalina diaria. Aparte de para los huesos estoy tomando, también para el estómago porque sufro también de hernia Aital, eso es una hernia que no se opera ni nada, pero eso produce mucho acidez, estoy tomando también Omeprasol que es para la acide(...) tomando medicinas de esas la acidez es más grande, pero con el Omeprasol entonces se me calma”</p> <p>“Allí hay unos módulos de Salud Chacao entonces es allí donde me controlo. Este bueno para los huesos, cada año.”</p> <p>“(...) Porque ahora me van a, dependiendo como yo este me van a mandar unos exámenes aparte, que algunos tengo que pagar y otros me los hace Salud Chacao gratis(...) y también por laboratorio tienen que verme lo de la sangre que, es decir del perfil 20. Eh... la Centrometría me cuesta 35 mil, me mandaron a hacer unos exámenes para la tiroides, que no me los pude hacer porque no tenía dinero para eso. Y muchas cosas que me han mandado a hacer no las he hecho por lo mismo, por falta de dinero (...) Seguro social sí, pero allí no dan medicinas.”</p> <p>“Porque tengo muchos dolores en la columna y la doctora que me esta viendo, traumatólogo me dijo, no puedes hacer ejercicios, mientras no estés mejor de la columna”</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>“(…) todo depende de cómo amanezca yo con los dolores, porque mira a veces me dan unos dolores tremendos en la espalda, que estoy cociendo y me tengo que quitar de la maquina y acostarme, y así es que yo coso por lo menos media hora, después me acuesto o me siento y después vuelvo a coser y así estoy, entonces eso es lo que pasa, ahora estoy que me hagan otras radiografías a ver como, como ya tengo un año de estar tomando todas estas medicinas (…)”</p> |
| <p>2. Preferencias y hábitos de consumo de bebidas y alimentos.</p> | <p>“(…) no es conveniente que tome mucha leche, si tomo pero no es conveniente mucho, este me dijeron lo menos posible carnes rojas, casi nada de grasas y bajo de sal y bajo de azúcar.”</p> <p>“(…) por allí como las 9 a las 10, si hay un pedacito de pan me lo como, si hay con que comerlo, me lo como acompañado, me lo como solo, como esté (…). Y un poquito de café negro. Eso es lo que más, pero asunto de desayuno, desayuno no.”</p> <p>“Me gustaría comer muchas ensaladas, pero muchas veces no puedo. Comer pescado, eso si me han mandado a que come, el pescado que quiera pero también el pescado está caro.”</p> <p>“(…) pollo, si todo lo que yo quiera comer, arroz, arepa, plátano que no sea frito (…). Agua, cuando hay para comprar la fruta tomamos jugo de melón, sino agua.”</p> <p>“(…) Si porque hay quesos que no son convenientes, mejor es comer los quesos blancos (…). Bueno si tiene tanta sal lo que hago es que hago una arepa, la masa no le pongo sal y entonces compenso.”</p> <p>“(…) casos muy esporádicos cuando nosotros comemos así [comida rápida], pero de resto preferimos comer aquí y una que otras veces compramos comida de esas. Por lo menos a mi el McDonald’s no me gusta mucho. Me gusta pollos Arturo’s y el KFC también. O sino arroz chino, pizza o bueno lo demás lo hacemos aquí mismo, por lo menos</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>mañana que quiero hacer un pasticho, ya me compraron los ingredientes”</p> <p>“No todo al natural. Únicamente por lo menos una lata de atún que compro para hacer una ensalada, pero lo demás todo es al natural”</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de belleza y cuidado personal.</p> | <p>“A veces me maquillo porque me regalan mucho maquillaje y bueno cuando tengo para comprar yo compro, porque me gusta mucho estar mas o menos arreglada. Bueno de esos más baratos, labial...este tengo también para las mejillas, tengo sombras, tengo lápiz de cejas. Uso cremas para el cuerpo, champú de esos Palmolive (...) tengo algunos perfumitos allí, que bueno también me los han regalado. Yo he comprado en una que queda allí en la avenida Francisco de Miranda, una perfumería pequeña que queda allí, al lado del mercado Luz.”</p> |
| <p>4. Preferencias y hábitos de consumo de medios de comunicación y tecnología.</p> | <p>“(...)cada 8 días es que se compra periódico”</p> <p>“Sabe que cuando estoy aquí sin los niños y sin los grandes me gusta mucho la soledad, pero no es, como explicar no es una soledad que sea perenne, sino a toda hora no, sino hay momentos en que me gusta estar sola, me relajo bastante no me gusta ver televisión para distraerme, si pongo una música tiene que ser una música que a mí me gusta, suave (...)</p> <p>“Sabe que no me llama mucho la atención los celulares, porque como yo veo a la gente todo el tiempo, duermen hasta con eso prendido (...) Y entonces yo digo Dios mío pero por qué, no hay necesidad en la noche lo apagan y duermen tranquilos, no mi hijo tiene que tenerlo prendido porque cree que lo van a llamar en la noche. Habiendo la Cantv aquí, habiendo un teléfono de Cantv no hay necesidad de tener un teléfono prendido (...) Bueno si lo aceptaría, por una emergencia, porque algunas veces me quedo sola aquí (...) Pero de resto si no me lo regalan no me hace falta tampoco (...)</p> <p>“Sabes que no sé manejar nada, nada de computadora, me gustaría sí</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>aprender, sí quiera lo esencial para poderla...pero sí me gusta una computadora. Creo que es más útil que el celular (...)"</p> <p>"Ahorita no tenemos lavadora, pero es muy indispensable la lavadora y no la tenemos porque se dañó la que tenía y no ha podido comprarla, no han podido comprar otra. Aparte de, el televisor de vez en cuando veo algo que me guste y bueno, no es una cosa así que sea tan indispensable pero al menos (...). Y como este lado da mucho sol, bueno lo guindamos al sol para guindar la ropa, pero ya tenemos un lavadero acá, allí también se seca por el aire."</p> |
| <p>5. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de entretenimiento.</p> | <p>"Sabe que cuando estoy aquí sin los niños y sin los grandes me gusta mucho la soledad, pero no es, como explicar no es una soledad que sea perenne, sino a toda hora no, sino hay momentos en que me gusta estar sola, me relajo bastante (...) no me gusta ver televisión para distraerme, si pongo una música tiene que ser una música que a mí me gusta, suave (...) y entonces pongo mi música Cristiana, que hay una emisora, que todo el día, las 24 horas(...) Y me entretengo muchísimo, y si tengo algo que coser, yo coso, bueno no es que sea una gran costurera y me pongo a coser(...)Sí, eso para mí es una gran felicidad, hay momentos en que me gusta oír otra clase d música también o ver una novela depende de la novela que sea no toda(...)"</p> <p>Entonces salgo en las tardes, me siento en un banco por allá, por la avenida Francisco de Miranda, me distraigo y después como a las 2, 3 horas me vuelvo a regresar(...)por ejercicio también por entretención, porque a veces los niños me vuelven loca"</p> <p>"Yo tengo que salir de aquí, por que yo te digo este apartamento es un a cosa que yo diga para estar todos los días, todos los días, porque se hace monótono"</p> <p>"Bueno muy poco salimos en familia, siempre salimos así que Ramón Antonio me dice mamá vamos a tal parte. Con la niña con la esposa de él."</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>A veces sí salimos con la otra hija y el otro niño(...)Vamos al Parque del Este, este las pocas veces porque no hemos ido mucho y así ha pasear en distintas partes(...) al CCCT que también lo tenemos casi cerca (...) me gusta ver las tiendas aunque no vaya a comprar nada”</p> <p>“Ni el asunto de cerámica porque yo hice un curso de cerámica hace años, ya eso no me llama la atención. Ahora de asuntos de bordado si me llamaría la atención (...)”</p> <p>“Sí, sí voy [a la iglesia] a veces los domingos, porque ahora no tengo iglesia así como antes que estaba en una sola. Ahora estoy así que voy a una, voy a la otra y así estoy, pero siempre la misma cristiana. Y estuve años y años. Después dije que iba a probar en otra, pero no ha sido así, después con la distracción de los muchachos que nacieron, que me necesitan, que tengo que estar pendiente de algunas cosas, me olvidé de que tengo que seguir. Y entonces cuando tengo la oportunidad de ir a una voy a esa y en una semana voy a otra si tengo la oportunidad y así es que estoy haciendo. Pero yo digo que antes de finalizar el año yo me tengo que decidir por una, porque andar así tampoco es bueno (...)”</p> |
| 6. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios financieros y seguros. | “Nada” |
| 7. Preferencias y hábitos de consumo de medios de transporte. | “yo agarro es el metro, si me queda el metro más fácil a donde voy me voy en metro, si no en camioneta (...) Me parece muy bueno [Metro], aunque a veces estoy con esos dolores en los pies y las rodillas, que para subir y bajar escaleras me cuesta, pero me gusta más que todos porque es rápido y como además soy de la tercera edad no me cobran” |
| 8. Modalidad de compra del adulto mayor. | “(...) salgo cuando no hay tanto sol, porque es que siempre ando acalorada (...) Con este calor. |
| 9. Rol en el proceso de toma de decisiones de | “Bueno ahorita mi hijo es quien hace le mercado, porque la hija mía compra su mercado aparte y el hijo aparte, entonces él sale con la esposa |

| | |
|-----------------------|---|
| <p>compra.</p> | <p>y compra y lo que ellos compran es lo que yo como, porque no puedo de otra manera, no tengo entrada de otra manera, entonces tengo que comer lo que ellos coman(...) Bueno la verdad que lo que ellos compran me gusta, pero debo comer muy poco de eso, por lo menos las caraoatas me hacen un daño, yo como pero poquito.”</p> <p>“Íbamos a Unicasa y después íbamos al Central Madeirense, porque comparábamos los precios, pero ya no está el Unicasa, entonces ahora inmediatamente al Central Madeirense y ahora estos días es que he salido porque están poniendo mercaditos. Por lo menos en la plaza del indio pusieron un mercadito, entonces mi hijo va a comprar pollo que lo consigue mas barato.”</p> <p>“En estos últimos meses le dice a la esposa que vaya con el y ellos van, pero yo le hago la vista, porque ellos saben que yo todavía no he dejado completamente de ser ama de casa, yo siempre estoy pendiente de la comida, yo soy la que cocino porque me gusta cocinar (...)</p> <p>“Bueno ahora como estoy con los sufrimientos de los huesos, si no de ves en cuando ellos no puedan entonces si paso un coleteo con mucho cuidado (...)Y como me gusta mucho acomodarse, pero como hay niños chiquitos, ay esto es un desorden (...) eso si yo les dije desde el principio, Ramón Antonio que fue el primero que estuvo aquí, yo no los puedo cuidar porque yo sé como me siento y yo no me puedo estar agachando el niño, subiendo esto y lo otro no puedo y los niños que son tan inquietos”</p> <p>“Ahora yo me quedo en la casa se los llevo para la guardería me quedo sola, lo que pueda limpiar, lo que pueda arreglar si lo hago y la cocina.”</p> <p>“(…) todo eso se lo decimos a Ramón Antonio, que el no le gusta mucho hacer nada en la casa, siempre esta cansado, no puede, que esto que lo otro, mira que aquí hay una lámpara que nosotros teníamos, que mi otro hijo de Petare, me regaló. El pintando el techo este diciembre se rompió, pintando. Se le cayó la lámpara y hasta ahora no a acomodado ni nada, entonces eso queda allí feo. Entonces le estamos diciendo mira eso esta</p> |
|-----------------------|---|

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|--|
| | <p>feo, el es el que más le decimos así cuando se quema un bombillo, aunque no le gusta mucho pero...”</p> <p>“Por lo menos que no tengo para las medicinas, entonces bueno yo te digo en confianza, a veces no tienen [sus hijos] y paso yo sin la medicina por un tiempo hasta que ellos tengan el dinero, así es que estamos haciendo”</p> |
|--|--|

Tabla 7: Análisis de Resultados de la Fase 3

| TÓPICOS | Sra. Carmen Díaz (74 años, reside en Urb. Altamira) |
|--|--|
| <p>1. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios médicos.</p> | <p>“Calcibón, Vitamina E, Daflón es para las várices (...) a mi me están inyectando unos vasitos que tengo (...)”</p> <p>“(...) y otros medicamentos para mejorar...Omega 3 mejorar la hipertensión arterial”</p> <p>“(...) me mandan medicamentos y eso no baja [Triglicéridos y colesterol altos]</p> <p>“De todo, me hacen de todo, me hacen eco, me hacen... porque padezco de tiroides algo así (...)”</p> <p>“Mira tengo osteoporosis Está en la última rayita de abajo (...)”</p> <p>“Mira ese me lo trajo mi hijo de Estados Unidos [Medicamentos] Pero los demás yo los compro en la farmacia (...)”</p> <p>“Cuando compro medicamentos te gasto hasta 500.000 mil Bs. (...)”</p> <p>“Eso es que yo tengo perdida de sueño de años, años, como cuarenta y pico de años, entonces una persona que se acueste en la noche y pase toda la noche sin dormir pasa todo el día sin dormir llega la noche y sigue otra vez cuando venga a ver tu tienes un agotamiento físico... [Toma Tafil para conciliar el sueño] Una pastillita de 1 miligramo (...) Debiera de dormir más pero lo que pasa es yo me paro a las 4 de la mañana. Me acuesto como de 11 a 12 de la noche, entonces no es que te duerma mucho, pero si en 2 horas que yo te duerma si te descanso (...)”</p> <p>“(...) yo sufro de la tensión entonces esto me lo ha controlado, el Octirón lo</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>tomo de 100 y de 50 miligramos. Porque tengo 4 días a la semana que tomo Octirón de 100 y 3 días que tomo Octirón de 50. Porque tomaba de ese nada más y siempre me salía demasiado alto entonces ella me dijo, vamos a quitártelo que no sea toda la semana de 100 sino 4 días lo alternas.”</p> <p>“(…) Lo alterno, esto Defisal es carísimo, carísimo y trae 4 pastillas. Eso es para la osteoporosis. Esto me lo mandaron, y ese no lo puedo tomar porque me lo cambiaron por Hipergliten porque esto cada que lo tomo me manda pa’ allá, para salud Chacao, y eso me da vomito y vomito.”</p> <p>“Por eso le digo yo tengo medicamentos ahí, que le falta una sola pastilla, que lo destapo y me cae mal, y esto ya me ha pasado con este medicamento, no es que yo diga que me cayó mal porque fue la primera vez, sino que esto ya me3 ha pasado varias veces. Que yo digo déjame tomarlo porque si me lo mandaron es porque, porque lo necesito y es pa’ mi colesterol y mis triglicéridos pero no lo tomo y paso toda la tarde vomitando, vomitando y vomitando que llega un momento que no me puedo parar(…) Por lo mismo me mandan ahora el Perlipen”</p> <p>“Lo que yo agarro de mi pensión se me va en medicamentos y lo que me falta me lo compra mi hijo (…)”</p> <p>“(…) Entonces todo esto tiene su explicación el Meledyl y el Tafil es como una especie de cura de sueño”</p> <p>“(…) no es fácil conseguirlo, por lo menos este para la Osteoporosis a veces hay en una parte a veces no la hay, dura tiempo sin venir entonces tengo que estar buscando otra cosa parecido para no dejar de tomar. A veces se consigue en Locatel, a veces y a veces que no hay, en farmatodo (…)”</p> <p>“Eh...yo limpio cuando puedo, porque no me puedo forzar, eso si lo tengo prohibido yo de pasar coleteo y esas cosas”</p> <p>“Si yo me pongo viejita y yo tengo dinero, yo me la hago (cirugía) si me</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>empiezan a salir las arrugas, una refrescante primero. Una estiradita aquí. Claro que si, por qué no (...) Me lo hago porque el le gusta que me haga las cosas [Su hijo] Claro mientras que tenga el dinero”</p> |
| <p>2. Preferencias y hábitos de consumo de bebidas y alimentos.</p> | <p>“(…) lentejas, toda clase de granos (...) [Leche] descremada para mi, pero ellos no toman leche (...) Sola, con café. Como sea [Le gusta tomarla] Mira también como Yoka natural...”</p> <p>“(…) tengo una dieta y estoy comiendo pan integral. Porque tengo el colesterol y los triglicéridos muy altos, ya eso hace tiempo (...) y eso no baja (...)”</p> <p>“(…) he dejado todo, por lo menos yo no te como, bueno yo nunca soy de esas personas que se come una chuleta, una cosas de esta eh...Por eso es que a ellos le extraña, eso tan alto, porque yo les digo si yo me comiera como ellos una chuleta ahumada. A ellos les encanta una chuleta ahumada, una chuleta de cochino, un bistec, yo no, si hago asado me como una ruedita de asado. Y ya eso ni lo estoy comiendo porque ellos me lo quitaron (...)”</p> <p>“Pollo, pescado, esas cosas así es que estoy comiendo, el atún ese que usan las ¿Misses? Es bien caro (...) pero es que a veces hay por allí y ellas se lo comen también, lo preparan así y se lo comen...Mira de frutas a mi no me gusta mucho las frutas, pero me mandan a comer frutas, la piña, mira eso es bueno para ir al baño, para todo eh... me mandaron a comprar afrecho para que comiera la arepita y le echara yo no lo he comprado porque entonces no me voy a comer la arepita sino la dejo, ¿entiendes? Entonces no, no me la como....Aquí se hace arepa todos los días. Yo por lo menos, ella [Hija] me hace una arepita, porque empecé la dieta la semana pasada, pero no que me la como todos los días, ayer comí pan integral, hoy no he comido pan integral ahora más tarde en la merienda lo como (...)”</p> <p>“Hay un queso que venden en el mercado, que es de dieta eso no tiene</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>grasa ni tiene sal (...)"</p> <p>"Me gusta más el batido pero yo no tomo refresco (...) yo por lo menos tomo agua. Bastante agua. Y de batidos me gusta el de fresa, mora esas cosas(...)Cuando salgo por allí, lo que me tomo es eso"</p> <p>"A mí me quitaron vino, cerveza no se que cosa, no se que más y yo le digo a mi hijo pero aquí no pusieron whisky, yo me puedo tomar...Si pero no tanto. Pero dice allí todo, todo, toda clase de bebidas menos güisqui. Pero el güisqui no aparece en la lista, entonces que se yo me puedo tomar un güisqui y el sábado me lo tomé con agua porque era el bautizo de (...)"</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de belleza y cuidado personal.</p> | <p>"(...) uso Ponds, que si uso Ponds Antiarrugas, Ponds C, Ponds E, todas las que sean con tal que sean crema yo las uso, en la mañana que yo salgo a hacer mis cosas me echo mi cosita y como la que uso en la mañana no es grasosa nadie sabe que yo tengo nada (...) Me paso algo así en los labios un labial que sea clarito (...) Bueno mis pantalones de blue jeans, bota ancha, mis blue jeans, mi cosa...Mis zapatos de goma, no me puedo poner tacón ya porque estoy tan adaptada a los zapatos de goma (...)yo me pensaba que era mentira pero es no me puedo poner zapatos, me molesta me duelen los pies, me pongo mis zapatos y se me quita el dolor de la planta del pie, se me quita todo (...)"</p> <p>"Me lo pinto [el pelo] ahorita no me lo he pintado porque me lo corte la semana pasada, pero ya para mi viaje que tengo ahora me lo pinto (...) Castaño claro, una vez use un rojo que parecía candela y tuve que echarme algo. Si parecía un cerro prendido, entonces me eche un castañito clarito, me gusta más castaño (...) Yo me lo pinto pero me corto el pelo todos los meses"</p> |
| <p>4. Preferencias y hábitos de consumo de medios de comunicación y tecnología.</p> | <p>"Estoy viendo la del 2, El Desprecio, la siguiente que viene si que no me gusta (...) Radio Caracas"</p> <p>"[Ve la TV] En la noche y en la mañana (...) A las 6 de la mañana que esta este señor, que bueno no me gusta verlo pero...En el canal 2 (...) cuando</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>yo salgo ya estoy enterada de lo que ha pasado y de lo que no ha pasado”</p> <p>“Mira yo no soy de coger un periódico todos los días, pero si lo leo los sábados y los domingos (...)Lo compra mi hijo (...) Ay bueno esa parte de quién mataron, cómo lo mataron, de dónde lo mataron, el cuento completo”</p> <p>“Cuando el está aquí yo lo veo [Aló Presidente] son los domingos lo veo un rato (...) escucho que es lo que viene nuevo, porque si no me enterara de cuando me aumentan el sueldo (...)”</p> <p>“[Radio] Mira no. Poquísimos. Y lo tengo enchufado allí, por el reloj del radio es que yo... Me paro. Pero no me llama mucho la atención el radio”</p> <p>“Eso me lo regaló mi hijo el día de mi cumpleaños [celular] El año pasado yo me voy para Mérida y yo hago mis llamadas, más bien soy yo la que llamó para acá, mira ya llegué (...)”</p> <p>“No me gusta [Mensajes de texto] porque si me hacen una mala jugada, no le gustaría a cualquiera, ¿me entiendes? No le contestaría muy bien porque usan eso y entonces lo ponen...para bromas (...) como para mamaderitas de gallo y cosas de esas, yo hago mi llamada. No me pongas nada de mandar mensaje, no me pongas, pongan mi teléfono de que yo llame, ellos me llaman, tengo mi plan, este es fulana aprieto aquí y me sale fulana...</p> <p>“A mí me parece bueno para el que lo maneja [Computadora] ya es demasiado para mí”</p> <p>“Mira yo tengo un costumbre, no se pero a mi de meter la ropa en la lavadora y sacarla pa’ la cuerda, no me parece porque no te queda limpia, yo veo que se le ve el colorcito (...)y después es que yo la meto en la lavadora (...)”</p> <p>“Mis arepas las hago yo, en el budare [No le gusta el Tosti arepa]”</p> |
|--|--|

| | |
|---|--|
| <p>5. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de entretenimiento.</p> | <p>“Bueno que se yo la Gran Sabana el 1ero de enero, Margarita, el sábado pasado me fui por allá por Buche, pa’ Higueroite (...) Como 3 viajes tengo ya (...) en agosto ya son viajes con la Alcaldía que uno tiene que pagar una mitad o algo pero voy para todos (...) pero son puras personas mayores (...) hacemos juegos, jugamos dominós, jugamos bolas, halamos el mecate, se va pa’ la playa...Nos ponen cosas de chamo porque eso es echadera de broma.”</p> <p>“(...) con decirte que he ido al Sambil una sola vez, ay no la gente me...”</p> <p>“Por lo menos que ellas [las hijas] salen y ellas caminan, caminan pa’ca camina pa’ ya y ellas ven donde las tiendas, lo que les gusta y después van y lo compran pero yo pa’ meterme en Sabana Grande y todo, yo no... cualquier tienda en Chacao, no ando escogiendo”</p> <p>“¡Ay no! a mí no me gusta estar yendo a un cine, a mi me gusta por lo menos ver mi televisión, veo las películas que a mi me gustan...El hijo mío las trae y yo las veo y si no veo la televisión, por lo menos el día Domingo pasan películas buenísimas, y bueno...”</p> <p>“yo siempre me quedo aquí a menos que allá una excursión de un solo día (...) pero los días que tengo mis actividades de salud salgo todos los días... Mis visitas médicas, yo voy yo sola a mi médico (...)”</p> <p>“Bueno todas mis compañeras de la juventud prolongada son mis amigas. Pero... nosotras mismas hacemos, viajes que no pertenecen a la alcaldía y vamos un grupo, vamos nos para, y es que este viaje que hice la semana pasada fue un grupo de 20 (...) Vamos a pagar un chofer y él te cobra por el viaje, el viaje cuesta tanto, ah bueno vamos a 50 mil Bs. y compramos nuestro almuerzo por allá, comemos en un restaurante (...)”</p> <p>“Ida y vuelta. Nos fuimos a las 6 de la mañana y regresamos, como a las 8 de la noche estábamos de (...) playa y esas cosas”</p> <p>“Mira los martes hago gimnasia terapéutica hoy por lo menos me toca</p> |
|---|--|

| | |
|--|--|
| | <p>gimnasia terapéutica y bailo terapia, osea son 2 horas que estamos una hora de una cosa y una hora de otra. Los jueves hago Taichi, este...los viernes no tengo nada”</p> <p>“(...) Y los miércoles hay para caminar, ir para el Parque del Este y darle 2, 3 vueltas al Parque del Este (...) [Va por las amigas y para no perder el cupo en el programa de la Juventud prolongada]</p> <p>“Yo soy católica pero yo voy a misa cuando a mi me provoca ¿Me entiendes? Eso de que yo tengo que estar todos los días o todos los domingos y... no yo voy a misa cuando a mi me provoca, yo voy con toda mi fe pero no...”</p> |
| <p>6. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios financieros y seguros.</p> | <p>“Si tengo una de ahorro (...) yo lo uso para ir a cobrar mi pensión”</p> <p>“[Pagos] Efectivo con mi libreta”</p> <p>“A mí cuando, mi jubilación me dieron una tarjeta e igualita fui y la entregué al banco, tenía ya un año con ella y le dije yo no necesito eso, porque todos los días lo mismo que si le robaban que si le quitaban, que si no le quitaban y yo dije no hombre, yo muy bien puedo ir al banco si tengo que hacer mi cola hago mi cola, bueno (...) allí en el Sur”</p> |
| <p>7. Preferencias y hábitos de consumo de medios de transporte.</p> | <p>“Metro. Bueno yo lo uso. Todo el tiempo llego más rápido, a empujones ahorita pero llego, quizás de aquí en adelante sea mejor pero llego más rápido. Me voy aquí en mi camioneta, agarro mi metro en Chacao me quedo en Chacaito, camino 3 cuadras y llego (...)”</p> |
| <p>8. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“Mis visitas médicas, yo voy yo sola a mi médico (...)”</p> <p>“Voy todas las semanas [sola] (...) Compró la carne, compro el jamón, compro el queso (...) Voy cada vez que necesito algo. Osea, yo hago mi mercado a 2, 3, 4... camino más arriba de esta bodega, hay una bodeguita</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>pequeñita y allí compro lo que es comida seca que si pasta, caraota, arroz, todas esas cosas(...) Lo compró allá abajo en el mercado de Chacao (...) Yo siempre voy sola con mis bolsas”</p> |
| <p>9. Rol en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“Todo, la que lo hago soy yo”</p> <p>“Quién va a cocinar mamaíta aquí (...) Cuando me voy, quedan los que tienen que cocinar (...) Ella cocina cuando yo me voy que duro, que te digo yo 8 días fuera ella tiene que cocinar y tiene que pararse temprano a hacerle la comida a su hermano que va a trabajar y llevar a su niña pa'l colegio y si a ellos no les gusta pues tienen que comérsela porque ella es la que esta cocinando (...)”</p> <p>“Porque el mercado me lo da mi hijo y a veces...Lo salgo a comprar, pero yo también de lo mío pongo para la comida (...)”</p> <p>“(...) aquí traen mucho champú, mi hijo compra mucho champú para la nieta y ella viene usando champú y enjuague y cosas pa'l pelo (...) pero yo compro lo mío, compro cualquiera con tal de que sea bueno, de todos los que he usado, de hecho todos me gustan (...)”</p> <p>“Bueno es que mi hijo es el que hace toda... [Las Inversiones o grandes compras] por lo menos la niña necesitaba la computadora, y el déjame ver con lo que me dan en diciembre para comprarle una computadora a la niña, porque así la necesita el y la necesita ella (...)”</p> <p>“Conforme a veces me dice a mi, mira allí tienes un regalito en la cama porque el televisor mío se hecho a perder y entonces tenía que estar dándole golpe para poderlo oír porque se le iba la voz y me la pasaba toda la noche rezongando por mi novela, una novela tan buena que esta allí ahora no la puedo ver, no se oye. Y mella y que pero dale así (...) Entonces tenía que acostarme temprano porque esa televisión no sirve que no se que cosa, bueno entonces (...) me dijo en la casa tienes un regalito, yo pensaba que era una cosita, bueno entonces cuando llegue era mi televisor que me lo había traído”</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>“(…) Y de medicamento igual, porque a mi los medicamentos se me van acabando y yo no tengo dinero y yo digo ay papi mira, se me acabó tal medicamento y pasa por un Farmatodo”</p> <p>“Se hace con sacrificio, bueno esa plata la da mi hijo pero la paga mi hija [Pago de la Universidad de la nieta]”</p> <p>“(…) Mira mamá sabes que se acabó tal cosa, revisan la nevera falta tal cosa y yo digo bueno hay que esperar, hay que esperar que yo cobre o hay que esperar que venga David...O lo llamamos mira papi falta tal cosa (…)”</p> <p>“Yo soy la que manda”</p> |
|--|---|

Tabla 8: *Análisis de Resultados de la Fase 3*

| TÓPICOS | Sra. Lourdes Juárez (75 años, reside en Urb. El Marques) |
|--|---|
| <p>1. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios médicos.</p> | <p>“Para mi Salud primero la tensión, soy hipertensa, ahorita uso, bueno me mandaron Isaap pero ahorita estoy tomando uno que es genérico No lo dejo de tomar (...)Ah vitaminas, estoy tomando Dayamineral”</p> <p>“Bueno para el estómago, para la digestión entonces estoy tomando ahora en la mañana, cuando me levanto me cepillo y enseguida me tomo uno para protegerme el estómago, se llama Omeprasol y entonces después me tomo el de la tensión, entonces en la comida me tomo el calcio me tomo la, el de las rodillas para los huesos La Glucosalina... Y para las várices también (...) [Tiene] Osteoporosis”</p> <p>“[Productos naturales] Bueno ahorita no lo estoy usando, la doctora me dijo no, no tome nada de eso, porque eso a veces son psicosis que agarra uno ¿ves? A veces que me hago un té de Tilo de flores de Cayena”</p> <p>“[Chequeo médico] Cuando no es el gastrólogo, es el dermatólogo. Ayer por cierto estuve en la cardiología.”</p> <p>“Un poquito del colesterol lo tengo alto”</p> <p>“[Cirugía] Algunas cosas me arreglaría (...) Las arruguitas, las lolitas. Si tengo el dinero si.”</p> |
| <p>2. Preferencias y hábitos de consumo de bebidas y alimentos.</p> | <p>“Bueno para desayunar tiene que ser una cosa sana porque hay cosas que yo no puedo comer un poquito del colesterol lo tengo alto (...) [No puede comer] el aguacate, el huevo (...) muchas grasas. Siempre acostumbro</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>comer un cereal, una arepita con un quesito de ese Paisa que llaman (...) Bueno frutas de todo tipo por ejemplo: La lechosa, el melón. Me gusta mucho en jugo y así de las dos maneras diariamente.”</p> <p>“ (...) Pan de sanguche a veces integral, a veces blanco, bueno el pan de vez en cuando (...) Arroz, pasta de vez en cuando, no siempre (...) Carnes rojas muy poco pollo, pescado”</p> <p>“Ah los enlatados si no me va muy bien. No me va muy bien No se parece que cuando yo como algo así enlatado, parece que me sube la tensión (...) Vegetales si, todos, zanahorias, vainitas, coliflor, brócoli (...)”</p> <p>“(…) el ajo, la cebolla, el cebollín, el pimentón [No pueden faltar en su cocina]”</p> <p>“(…) El café me hace daño, me quita el sueño (...) el café naturista es de cebada de trigo y de maíz [El naturista no le hace daño]</p> <p>“(…) la leche ahorita (...) la gastróloga me la prohibió. Yo tomaba leche descremada, pero ahora me tomo el cafecito así solito en la mañana y a veces en la tarde que me provoca, un poquito”</p> <p>“Queso si. El Paisa (...)”</p> <p>“En los cumpleaños, un poquitico nada más, pero así en la casa no consumimos refresco, sino jugos de frutas (...)”</p> <p>“Ah si el Güisquicito si de vez en cuando...con agua mineral (...) Y el vino me cae muy mal en el estómago (...)”</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de belleza y cuidado</p> | <p>“(…) no lo tengo arreglado pero yo misma me lo arreglo a veces, a veces voy yo misma a la peluquería a arreglarme las uñas, el cabello me lo pintan ellas [Hija o nieta] Me lo pintan yo me lo mando a cortar en la peluquería (...)los pies también, voy al doctor Shol porque la uña se me (...) Cada dos meses más o menos”</p> |

| | |
|--|--|
| <p>personal.</p> | <p>“Bueno una está viejo y uno necesita también acomodarse un poquito no, porque bueno es costumbre pues porque dicen que no hay mujer fea sino mal arreglada (...)”</p> <p>“Bueno maquillaje no tanto, polvo suelto, un poquito de rubor y un poquito aquí...Las cejas y labial, de varios colores tengo (...) Así para cara me limpio con crema limpiadora, yo uso Pond’s, eso es lo más viejo que hay ahorita (...) esa me ha dado resultados, crema limpiadora, crema hidratante (...) Y de vez en cuando voy a salir así, tengo mí, cómo es que se llama eso (...) la base. No a diario, un evento (...)”</p> <p>“(...) bueno las veces que nos han llevado a las aguas termales y eso, entonces allá se hace una, allá hay un Spa, se hace uno el barro...Se siente muy bueno. Ahorita hay un paseo que hay un Spa por allá por Higuerote (...) Y yo le digo al señor de allá, al portero, Señor Juan vamos a venir de allá pero jovencitas...</p> |
| <p>4. Preferencias y hábitos de consumo de medios de comunicación y tecnología.</p> | <p>“(...) una que otra vez no tanto así novelas y eso por la noche como allá hasta las 10 (...) Bueno programas de talento eh, de que hacen preguntas, [Quién quiere se millonario] ese me encanta ese no puedo faltar, yo hago todo y me siento allí, hay nadie me quita de allí (...)Programas de, de esos de canciones, por ejemplo, cómo es, “Fama, sudor y lágrimas” (...) que bailan y le preguntan y todas esas cosas me encantan mucho (...) y el programa de esos cuando hay programas de concursos como el Miss Venezuela, cosas de moda, ay a mi me encanta todo eso (...)”</p> <p>“[Radio] Programa de música, de opinión...”</p> <p>“[Revistas] (...) las Vanidades o la Buen Hogar a veces”</p> <p>“(...) Mira eso si es verdad que yo no se funcionar eso [Celular]...Ay muy complicado. No, no eso es muy, es que eso es muy fastidioso (...) a mi hija tampoco le gusta ¿sabe? Porque ella dice que lo están vigilando a uno</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>donde quiera que uno anda (...)"</p> <p>"Sí eso sí me gusta, pa' llamar a mis hijos del interior [Centros de Comunicaciones]"</p> <p>"(...) a veces que pongo a leer, a mí me gusta mucho leer la prensa, ese periodiquito que dan en el ¿metro? Es muy interesante (...) Ese, Primera hora. Muy interesante ¿oyó?"</p> <p>"(...) La olla de presión, para ablandar la carne, pa' hace la sopas, para hacer asados (...) Y el microonda que uno calienta (...) Entonces usted, es mejor calentar un poquito lo que se va a comer (...) No horita no tengo secadora, se seca al tendedero" (...) no, no me gusta [El Tostiarepa] prefiero mi budare(...)"</p> |
| <p>5. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de entretenimiento.</p> | <p>"Bueno por lo menos en estos días, el día de la madre, el sábado me llevaron a mi nieta, mi hija y fue la mamá del novio de mi nieta, nos llevaron al aula magna a ver la obra de Mimi Lazo "El aplauso va por dentro". Buenísima y después de allí nos llevaron al Hatillo a comer pizza (...)"</p> <p>"[Teatro] Sí, bastante Sí, bueno ahorita estoy un poco retirada, con mi cuestión de mis piernas y el traslado, porque es Chacaíto ¿ves? Entonces uno sale a unas horas picos, a las 5 de la tarde, a veces tiene uno que esperar y esperar trenes y eso para poderse venir (...)"</p> <p>"El año pasado fui a Chichiribichi de paseo y piscina y eso, y viajes para la playa y eso (...)"</p> <p>"Este el taichi, la natación si no, me metí pero me salí, porque me hace daño para las piernas ¿ve? Como siempre me duelen las piernas pa' chapalea el agua y eso entonces me hace daño (...) Bueno el teatro, la coral Ah y la caminata, yo tengo varias medallas allí (...) ¡Ya estoy anotada en la caminata!(...)que viene (...) me siento activa pues, me siento como si estuviera más joven (...)"</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>“A veces que voy a una casa que se llama Casa de las Abuelas, y entonces la Casa de las Abuelas voy tengo unas actividades de costura, de hace bolsos y me están enseñando a tejer”</p> <p>“(…) el domingo el día de la madre fui a Chacao y oí la misa, después nos dieron una rosa... y después hubo un concierto en la plaza de María Teresa Chapín, Los Antaños del Estadio, entonces después de la misa me quede mi amor, yo vine llegando aquí como a la 1 (…)”</p> <p>“(…) a veces este salgo con alguna amiga, yo la llamo nos ponemos de acuerdo (….) para el centro de arte La Estancia. A veces vamos para la Plaza de los Museos me gusta mucho eh ver los artesanos que están allí (….)Y a veces que en la calle así hay si payasos y teatro y eso (….)O bueno de alguna visita que tenga yo en la casa, la recibo(…)”</p> |
| <p>6. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios financieros y seguros.</p> | <p>“Bueno tengo una cuenta que mi hijo me gira desde Maracaibo (….) de ahorros (….)”</p> |
| <p>7. Preferencias y hábitos de consumo de medios de transporte.</p> | <p>“Yo voy sola. Con mi bastón (….) El metro con mucho cuidado y eso (….) en horas pico, es horrible, pero yo procuro ir temprano, para regresar temprano (….) Bueno empujan mucho a uno (….) y eso es lo que me preocupa (….) [Autobús] “</p> <p>“(…) en horas pico que son a las cinco de la tarde... a veces uno tiene que esperar y esperar trenes eso para poderse venir (….)”</p> <p>“Sí, me caí tenía un pie arriba y otro abajo y me caí de rodillas [del autobús]”</p> |
| <p>8. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“Bueno por allá a las 3, me voy [a las citas médicas] a las 11 si la cita es a la 1, entonces a las 3, 3 y media estoy aquí ya en la casa”</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>“En efectivo (...) [Tarjetas] No tenemos (...)”</p> <p>“[Prefiere sacar con su libreta de ahorros] Sí”</p> |
| <p>9. Rol en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“Bueno a mí me gusta ir a comprar. Pero mi hija ahorita es la que compra todo de vez en cuando me meto y compro alguna cosa que a mi me guste y eso”</p> <p>“No porque ella hay veces que sale y hace alguna diligencia y ella aprovecha y se mete”</p> <p>“[Las medicinas] No ellas las compra (...) se me está terminando un remedio entonces yo se lo dejo allí. Si le dejo allí, una pastillita afuera así. Entonces ya sabe (...)”</p> <p>“(...) ella hay veces que sale y hace alguna diligencia y ella aprovecha y se mete. Cuando menos acuerdo trae unas bolsas (...)”</p> <p>“Ah la cocina es mía. Yo soy la que cocino (...)”</p> <p>“Bueno nos encargamos por ejemplo, a veces yo me encargo de limpiar así las cosas. Ella es la que limpia la hija de ella (...)”</p> <p>“Y entonces no me tiene en el seguro [Su hijo] porque ya estamos mayores, sus papás y no nos meten. No es fácil meterlos cuando ya (...) Porque sale muy costoso ¿ves?”</p> |

Tabla 9: *Análisis de Resultados de la Fase 3*

| TÓPICOS | Sr. Neftalí Saldarriega (77 años, reside en Urb. Montalbán) |
|--|--|
| <p>1. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios médicos.</p> | <p>“El calcio en pastillas, Maxical”</p> <p>“La aspirina me gusta por que por esa prevención de ataques cardíacos, que dicen que la sangre la diluye un poco, entonces por eso la tomo”</p> <p>“Ahora sí pienso [Visitar médicos] porque hay una cosa, lo que decía la señora, la vida humana puede ser 100 años o más pero yo no puedo decir eso porque yo tuve 50 en textiles y la industria que me tocó a mi era muy sucia (...) eso quiero decir que yo no puedo pasar de 100 años si yo no hubiera tenido ese descuido de 50 años para mi sería facilísimo pasar de los 100 años, para ustedes, ustedes pueden pasar pero si...Tienen la previsión y la utilizan, eso es fabuloso.”</p> |
| <p>2. Preferencias y hábitos de consumo de bebidas y alimentos.</p> | <p>“Me gustaría tener algo fácil para conservar la piel, porque la piel, yo creo que es el órgano más grande del cuerpo. Y no lo cuidamos chica y allí cuando nos envejecemos se nos vienen las arrugas encima pero eso es puro descuido, no la tratamos bien (...) Una hidratante, comenzando con el agua. Considerándola como un cuero cualquiera pero que uno lo quiere conservar, no ese cuero que uno no quiere y lo tira en un rincón, sino ese cuero que uno quiere y lo quiere conservar, que lo limpia que lo pule...”</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de belleza y cuidado personal.</p> | <p>“Para el colesterol yo no tomaba nada, además porque no me habían hecho ese examen, pero ahora voy a hacer lo que ellos me dicen de usar la leche descremada (...)”</p> <p>“Sí, por ello, por lo que me dijeron porque antes me decían que no tenía</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>nada y que no necesitaba, pero [Ahora] si me dicen, pero ellos también me dijeron que no es nada grave (...) me las eliminaron [Grasas] Yo no diría que sea mucho, pero si poco a poco ir eliminando (...)"</p> <p>"Sí la tomaba pero ahora he visto en la televisión y... entonces ¿Por qué no tomamos mejor la vitamina E en nueces en vez de la pastilla? Y eso estoy haciendo ahora, todas esas frutas secas... En la mañana el desayuno mío, es este y agua...Mire no hay nada mejor para mí que el vaso de agua (...) Siempre estoy tomando 3, 4 un botellón de esos (...)"</p> |
| <p>4. Preferencias y hábitos de consumo de medios de comunicación y tecnología.</p> | <p>"No me gusta la televisión. Muy poco, a veces [Cuando ve la televisión, usa Supercable] (...) Me gusta el radio (...) En la mañana por ver como amanecemos y lo dejo de ver ya hasta las 12 y 3 de la tarde que hay un programa de salud muy bueno, un médico psiquiatra creo, y después el domingo hay otro programa bueno también a las 7 de la noche de "923" creo que se llama y hay un gran mater que también es muy bueno."</p> <p>"Muy poquito [Prensa] porque a mí me pasa algo con la prensa y es que y eso lo aprendí en la universidad, cuando yo me iba a almorzar en el restaurante de la universidad veía un montón de muchachos con un montón de libros pero ¿Qué se asimila de todo eso? Y si no se va a limitarse, ¿Por qué no dedicarse a uno, a lo esencial? Así también el periódico no lo... yo diría que un 90% lo boto"</p> <p>"Yo compré un celular hace como 1 año, y... nunca lo toco (...) lo compré para esos viajes así largo, pero con esa excepción, muy poco casi tengo de utilizarlo, tan poquita que no, ahora no lo toco desde hace 6 meses (...)"</p> <p>"La computadora la tiene mi hijo... y yo no sé ni como se prende eso (...) Yo creo que es por la forma en que la usa, es tan concentrada que yo creo que se quedan allí y se olvidan del resto. Y el resto para mí es maravilloso. Y a eso no le doy mucha importancia, por supuesto que la tiene, quien no tenga eso pues...fijese que el último paseo que hicimos fue en Valencia y donde muestran una computadora grande, es una hacienda en donde hay una</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>computadora grandísima de cemento y todo eso y le enseñan a uno y allí en esa vitrina te enseñan la regla de cálculo y yo recuerdo que para mí fue una entretención y una herramienta fabulosa. El hijo mío que compró esa computadora ya está obsoleta y la que tiene en Maracay que la compró hace 2 años, ya me dice que hay cosas que son más nuevas que la que él tiene, entonces nos estamos enfrentando a un chatarrero horrible que no vamos a poder salir de él fácilmente, y por eso he sido un poquito perezoso en eso.”</p> |
| <p>5. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de entretenimiento.</p> | <p>“(…) la pierna, que no puedo hacer todos los ejercicios, pero lo que es la meditación, la relajación y algunos ejercicios sin usar y me quedo hasta las 10 de la mañana, caminando (…) yo prefiero aquí, que en la calle, antes si iba al parque del Este me gustaba mucho y también a la Estancia, es muy buena.”</p> <p>“En el grupo fue una suerte tener, conseguir grupo porque, en el grupo me voy todo el tiempo restante, mire es fantástico... Mire dentro de poco tenemos un paseo, y tan sabroso tan buenos que yo se los recomendaría (...)”</p> <p>“Y esta última vez que fuimos a Morrocoy yo no podía ir allá, particularmente no podía por lo costoso, por lo difícil que es por lo incómodo que es para uno solo. Pero me fui en el grupo y eso es una maravilla (...) Y ahora vamos a no se, si es Chichiriviche hay... Higuero, pero también quieren ponernos 5 días, pero tienen un montón de cosas que ofrecen en ese viaje”</p> <p>“(…) Impacto y movimientos fuertes no podía, pero si me gusta el baile y lo he hecho, por ejemplo estamos en una fiesta y llega una muchacha... No se puede evitar porque entonces, ¡Mira que se quede esa pata allí! (...) Muy poco [Le gustan las fiestas] pero me gusta el teatro y la fiesta yo creo que es puro teatro, entonces prefiero el teatro, hace poco hicimos una obra y eso se puso full (...) Hago teatro”</p> <p>“Ahora que salgo más porque voy a la casita, pero yo le digo si no fuera por el grupo yo estaría aquí, porque el pasatiempo principal mío es la lectura y el</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|--|
| | <p>estar aquí pues, tengo unas 4 ó 5 matas allí y las uso como pasatiempos y eso es todo.”</p> <p>“Ahora que estoy en teatro me gusta la comedia pero muy poco (...) No se eso de ver Bs. 4.500 por una película y eso que para uno, es 4.500 pero ustedes son 9.000, ya te conté que el carrito mío me costo 9.000...La relación... Si, yo diría que voy al cine cada mes, ahora me propongo ir cada mes, en una cosa de comedia para ayudarme con la cosa esa del teatro porque estoy enamorado del teatro (...) Hace reír a la gente, eso es lo que más me gusta, la hija mía me regaló un traje de payaso (...)”</p> |
| 6. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios financieros y seguros. | <p>“Sí, tengo mis ahorros porque sí pienso en la señora, pues porque me toca a mí... partir primero que ellos y entonces bueno que ellos tengan algo... No me importa mucho tampoco porque es tan bueno el conseguirlo chica, esa plata que tu ganas sabe tan sabrosa, que porque quitarle ese deseo de conseguirlo ese esfuerzo esas ganas, así que no...”</p> <p>“Mi cuenta de ahorro, es la que más me gusta”</p> <p>“Eso [Pagos en efectivo]”</p> |
| 7. Preferencias y hábitos de consumo de medios de transporte. | <p>“Soy tan afortunado que tenía un carro, un Volkswaguen lo tuve como 30 años, lo compré por 9.000 bolívares, ya ahora hace como 4 ó 5 años, yo no lo podía vender porque tenía que pedir por el, tanta plata que me parecía un robo, una cosa que costó Bs. 9.000 lo iba a vender por 30, 40 50 y entonces hubo un loco que me dijo yo le doy Bs. 400.000 por ese carro, ¿400.000? Y bueno...”</p> <p>“Tenemos el mejor carro del mundo el metro (...) Aquí a pocos metros, agarro el metro bus y no me cobran nada y me dejan en el metro de la paz y tampoco me cobran nada.”</p> |
| 8. Modalidad de compra | <p>“Me gusta mucho estar solo, yo diría que soy el exceso porque en los</p> |

| | |
|---|---|
| <p>del adulto mayor.</p> | <p>trabajos también me gustaba estar solo y también en los paseos todas las actividades más (...) yo diría que soy muy independiente, si salgo y los hijos míos también le gusta salir conmigo y todo, pero no así habitualmente”</p> <p>“Cada ves que me llaman, cada 8 días. [Banco]”</p> <p>“Diario [Realiza los mercados diarios]”</p> <p>“Voy solo pero Javier es el que se encarga de hacer mercados más grandes. Que grandes casi no son, porque descubrimos que es mejor mercar todos los días que mercar cada 15 días o cada 8 días, porque entonces uno compraba medio kilo de jamón, entonces cuando quieres jamón, hay tanto en la nevera que te comes más de lo que necesitas, en cambio si compras 100 gramos de jamón no te puedes comer los 100 gramos porque son 2 ó 3, entonces te comes lo necesario.”</p> |
| <p>9. Rol en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“Tengo tanta fortuna chica que tengo a Javier que ahorita no esta trabajando, y el hace la mayor parte de las diligencias, las hace el. Como si fuera poco las otras personas que viven conmigo, esos se encargan de lo demás.”</p> <p>“Trato de evitarlo o abreviarlo [Las diligencias de pagos], por ejemplo: el pago de luz yo lo hago en mi cuenta corriente, entonces me preocupo es por mirar la libreta.”</p> <p>“El teléfono, la televisión eso esta a cargo de uno de los hijos porque cuando yo vine a comprar este apartamento me gustó que no tenía ni teléfono, ni televisión, entonces yo dije este es el mío.”</p> <p>“Yo diría que soy más bien marginado porque, yo sé que en la época en que estoy o en lo que estoy preocupado, es prepararme para la muerte ¿Por qué? porque esa es la realidad, esa es la verdad, esta etapa es de preparación ahora porque no tomo decisiones así vitales, por ejemplo: La última decisión si la tome cuando vine para acá y nos mudamos, pero</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>después en decisiones importantes no”</p> <p>“Lo cambió yo [Los bombillos]”</p> <p>“Yo diría que todo, porque todo me comunican, pero son cosas tan sencillas chica, no hay nada así importante que yo diga que se necesita de tal inversión, de mucha plata (...) si me lo comunican, pero yo diría que tienen la tendencia a recibir el ejemplo que yo le he dejado y es que échele y tropiece y caiga. Hay una cosa que a mi fascina, son los errores porque de eso es que uno aprende, yo me limito a decir: mira eso me parece bien, pero yo mezclarme totalmente en ellos, no porque yo prefiero que ellos tengan la misma experiencia y por si solo, si necesitan mi colaboración y todo eso yo estoy dispuesto, pero no meterme de lleno”</p> <p>“Yo siempre cuando voy a sacar dinero del banco, yo siempre pienso en algo por ejemplo se acabó el aceite, entonces digo a ver cuánto tengo aquí tengo 20, 30 mil bolívares, es muy poco en caso de una emergencia, alguno de los muchachos se me agrave o que una caída de una nieta y tenga que pagar un taxi me gusta siempre que en la casa allá de 50 a 100 mil bolívares pero no más. Los retiros míos son muy delicados siempre pensando en una urgencia y las necesidades son tan pequeñas chica que no me preocupó, pero eso si tiene la señora mía, ella me dice bueno se acabó la papa, si pero tenemos pan o viceversa no tenemos huevos, pero tenemos un atún.”</p> <p>“Pero esa forma de comprar ya no se si se pueda llamar administrar, porque nosotros no tenemos administración chica, como yo le digo se acabó el queso, hay mantequilla, la arepa es buena pero hay pan. No tenemos nada así...No hay gastos fijos en la alimentación. Muy variables (...)”</p> |
|--|---|

Tabla 10: Análisis de Resultados de la Fase 3

| TÓPICOS | Sr. Juan Arzola (82 años, reside en Urb. Chacao) |
|--|--|
| <p>1. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios médicos.</p> | <p>“(…) pero ahorita yo estoy mal señorita de la vista... Me hice ya la... será por la edad(…)” Recién me puse los lentes, entonces el mismo oculista (…) No, tengo la lupa ya que la hija me la compró, pero aún así me siento mal (…) Veo y se me va, entonces el me dijo tienes que ir a un oftalmólogo para que te dilate la pupila y no se que cosa que tengas cataratas internas y yo dije puede ser hay veces que noto, cuando hago así, el izquierdo es el malo y con ese veo mejor, siendo el derecho el bueno y veo pero tu sabes que eso compensa no la visión(…)”</p> <p>“(…) porque yo soy diabético, tengo 2 veces, me tengo que inyectar al día (…) (…) Y yo me mismo me controlo (…)”</p> <p>“Para decir la verdad tengo cita el 29 [Con el médico] , cuando me la hice en Enero, aparentemente estaba bien (…)”</p> <p>“Si el seguro donde el [Su hijo] me tiene asegurado”</p> <p>“No y ahora esto no es nada ahora [La lista de medicamentos] pero me he sentido mejor (…)”</p> <p>“Ah no esas me las pongo yo mismo [Las inyecciones] (…) Pero señorita, pagar por eso (…)”</p> <p>“No” [No Tiene problemas de tensión]</p> <p>“Sí todo y estoy controlándome, ahora después de esto, me cambiaron todos</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>los medicamentos, algunos no la mayor parte, pero hay otros que tienen otros nombres pero por son los mismo pero los otros eran más económicos (...)"</p> <p>"El Omeprasol, la que yo compraba el primero costaba, el costo no la cantidad de pastillas eran 30 que traía ahora no ahora es Losec tiene 7 y es el mismo Omeprasol"</p> <p>"(...) No señor, esto lo pido yo a la compañía"</p> <p>"Ahorita no me duele pero hay veces que me dificulta [Molestia en un talón] "</p> <p>"Hay veces que no concilio el sueño y me tomo la pastillita y el Tasulón que es para la próstata, entiendes de por vida, entonces hay veces que me le tomo y concilio el sueño, hay veces que no, el calor, eso es que permanezco a las 2 cuando ya son la 1, las 2 no hallo y uno que esta viejo se pone(...) [También toma Tafíl] "</p> |
| <p>2. Preferencias y hábitos de consumo de bebidas y alimentos.</p> | <p>"A las 5 de la mañana a hacer el café (...)"</p> <p>"La misma cosa pan, eh...integral, queso Paisa, Jamón de pavo (...) Mayormente pescado y pollo, blancas, algunas veces las rojas, ocasionalmente (...)"</p> <p>"(...) yo comía pan blanco y me subía la glucemia"</p> <p>"(...) Pero ya uno a esta edad señorita no, no y yo soy positivo pero se los digo porque yo las he perdido, a mi no me llama la atención nada, yo digo bueno ya, el como es, el sobre tiempo que estoy viviendo. Me doy es verdad mis gustos, porque ahora como más que antes, te como dulce te como, ¡Sí! (...) Ahora puedo comer sin abusar, se que puedo comer, como uvas, torta, Galletas (...) Nosotros tenemos la costumbre aquí en esa mesa, uno pone, compra rosquilla de coco, el pan, eh, el, mete allí que eso en la semana es para comer, el que llegue de la familia de nosotros (...)"</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>“Brócoli, puede ser acelga o espinaca entiende (...) vainitas, tomates, el arroz que tengo que comprar también pero como poco porque eso, eso es Amilazo, el arroz se transforma el organismo se transforma en azúcar (...)”</p> <p>“ (...) si y no solamente los bollos todo ese maíz, pero los puedo comer también de vez en cuando (...) Los sábados por ejemplo hoy es jueves el sábado mi arepa me la hacen (...)”</p> <p>“Yo cojo 1 rodaja de pan nada más, que antes me comía 2 ahorita no, como media taza de leche descremada (...)”</p> <p>“Agua mucho agua. En el día se recomiendan 8 ó 10 vasos, ahora no puedo tomar tanto por el asunto de la operación (...)”</p> <p>“yo me tomaba un Old Par pero ahora, ya muy poco (...) si supiera que hace cosa de 7 meses, 6 meses que me tomé un whisky portugués con leche que lo hicieron y me tome uno (...)”</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de belleza y cuidado personal.</p> | <p>“Para caminar yo camino bien con estos zapatos, con los otros, con los otros, una cuadra pero después me dificulta Que uno los usa mucho para deporte, los blanquitos esos yo le digo guachicones (...)”</p> <p>“Bueno cuando tengo mucha bigornia barba, cuando hay mucha, me voy a la barbería, cuando es poca hago la, porque la hojilla pasa ras (...) me hago mi corte de cabello (...) Perfumes si, siempre me han gustado buenos perfumes (...) Acquinsón... Eso es un perfume muy viejo (...)”</p> |
| <p>4. Preferencias y hábitos de consumo de medios de comunicación y tecnología.</p> | <p>“No en todo hay cosas que el nieto. Pero para grabar música, porque ese es el nieto, él es experto, él es un profesional y él me ha dicho, me enseña, me dice, porque yo grabo y cosas y paso el disco, y el video y toda esa serie de cosas (...) Sí, yo paso mucho tiempo allí también y se me hinchan los pies después (...) a mí como me gusta todavía la música”</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>“No, pero me he puesto a practicar bien allí, en el Microsoft of Wor [No le da temor usar la computadora] Ponerme a escribir (...) lo transcribo (...)”</p> <p>“(...) es una distracción señorita, el mismo nieto, no abuelo... y yo grabo y me distraigo, y le doy a los hijos y ellos me dan, entonces, allí mismo en la casita les he llevado, esas grabaciones que usted está oyendo (...) Era que las pasé en la memoria, y estoy tratando de ver como hago, para reproducirlas en un CD de audio, porque esas están en computadora nada más, en la memoria (...)”</p> <p>“yo tengo todo [Tiene quemador de CD]”, pero el problema es el proceso (...) ¡Sí, no hay duda! [Se refería a que es fácil aprender a manejar las computadoras] Pero yo no he podido pasarlas porque yo sé que sí se pasa acá (...)”</p> <p>“(....) y tengo allí las emisoras que también las oigo por la tarde (...) En el Direct TV, está la 88.9 que te da las informaciones, 105. Bigornia no sé que AM; está la otra la gran sensación también está y aparte de otras que hay. Hay como cinco nacional los demás sale música latinoamericana, música francesa, entiendes no, allí hay Rock, Rock suave como tu quieras ponerlo entonces es un Relax (...) Pero generalmente lo pongo en los tangos (...)”</p> <p>“(...) 39 canales yo decido conforme porque a la postre estos son los mejores canales, esta es la selección de canales, los canales que están en ese combo, esos son los mejores canales(...) Porque no me interesaba ver cine ni nada si no ver esos que tiene Discovery Channel (...) Siempre lo veo...History Channel, ese H es de historias. Está el AE mundo que es de biografías, está “E” que ese es farandurelo Travel and Living (...) Sí porque son viajeros y hay comidas y hay...Es muy interesante (...) Bueno eh...Venevisión generalmente, que... nunca cambian la tónica (...) Los veo en la noche o aquí mismo cuando estoy solo, me pongo (...)”</p> <p>“Eso es un bichito [Celular], que para lo que yo quiero está perfecto, no necesito fotografías ni nada de eso, porque tiene muchos años (...) Hasta el presente sí [Le ha ido bien usándolo] (...) Es que meter la memoria</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>generalmente, saber cuando debe ser “rin” y cuando no, (...) y cuando estoy lejos que usted sabe tiene las 2 formas como se usaba antes que era analógico, fíjate que hasta se me ha olvidado ya, eh...como están los actuales que está digitalizados ya a mí se me ha olvidado, porque yo no hablo casi, lo dejo más bien así como está (...) Generalmente [Lo usa para recibir]... pero si quiero hablar yo llamo, siempre lo tengo activo (...)”</p> |
| <p>5. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios de entretenimiento.</p> | <p>“Los de historia y toda esa serie de cosas, también tengo este, en ese libro que esta allá que es el tesoro que llaman de la juventud (...) yo he leído casi todas ya, yo voy por el tomo 12 (...) yo me he leído ya casi toda esa enciclopedia (...) Me encanta, interesante [Leer temas de cultura general e historia] “</p> <p>“(...) Sí a veces que uno va a jugar bingo (...) Sí que no es beneficio sino uno se distrae, y los martes, miércoles uno juega baraja y esas cosas (...) “</p> <p>“Yo tengo música, to tengo CD, y el worman y entonces yo pongo allí oigo la música que yo quiero y tengo allí las emisoras que también las oigo por la tarde (...)”</p> <p>“Bueno ahí comimos y había música criolla, sabroso (...)”</p> <p>“Yo le dije a usted que a mi esas cosas no me emocionan, eso son cosas ocasionales, en que me llevan OK y me llevan y no sé que, yo agarro el carro yo no manejo, es decir, yo manejo pero yo no ando con, yo en eso carro voy a meterle mentiras a mi señora allá (...)”</p> |
| <p>6. Preferencias y hábitos de consumo de productos y servicios financieros y seguros.</p> | <p>“yo sí tengo mis ahorros en el banco Provincial y percibo por el seguro social, la pensión (...) Pero mis hijos me dan también una ayuda adicional (...) mensualmente, que el hijo me da, porque esto es arrendado (...) Entonces me da la mesada, lo que le corresponde a él darme para la sustentación y para pagar el alquiler que se abroga él mismo él solo, porque</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>los otros podían también pero para no cargar a... porque cada quien tiene su problema (...) el me lo trae y yo voy a su casa a veces y por casualidad el me da el cheque (...)"</p> |
| <p>7. Preferencias y hábitos de consumo de medios de transporte.</p> | <p>"Generalmente, yo siempre hago carrito, carrera (...) Yo muy poco salgo, cuando voy al cementerio voy en mi carro, que es el carro que está allá abajo, que lo tengo para charlar con mi señora allá (...)"</p> |
| <p>8. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>"Eh...en los supermercados (...) Si, si las Oreo [Compra galletas Oreo] (...) el mercado lo hago yo el jueves pero ella por otra parte también gasta (...) Porque ella tiene y los hijos le dan para el cesta ticket y compra (...)"</p> <p>"Aquí, en el mercado de Chacao (...) [Compra los vegetales]"</p> <p>"En el curso de la mañana a las 8 [Hace mercado todos los jueves] no salgo con frecuencia, aunque es recomendable caminar (...)"</p> |
| <p>9. Rol en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>"No, lo que iba a decir, ya no [Decisiones en el mantenimiento de la casa] La hija mía, yo le digo que decida aquí, todo lo que tu quieras, tu quieres poner lo que tu quieras poner, como tu lo quieras poner (...) Y esa se la pasa con la escoba y remodela (...)"</p> <p>"Ella tiene sus revistas aquí, pero yo no gasto [Comprando el periódico] porque ella compra (...) Pero yo en la semana no gasto salvo una excepción (...)"</p> <p>"No, yo ahora no pago ni luz ni teléfono, porque desgraciadamente, aquí no la hija mía no tiene control de eso. Ella, el que gasta luz gasta aquí, teléfono gasta, en los hijos y todo paga una cantidad y ella no dice nada y la luz y eso yo siempre la apago y eso (...) De lo que es la luz y eso es ella. Ella me lo dijo bien claro, y yo le dije si, porque yo te digo yo no gasto en teléfono a</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>menos que yo me llamo yo mismo (...)"</p> <p>"(...) La ropa lo hace la tuquita, la tuquita es la misma hija que yo le digo granito de cebada (...) Esa es la que se encarga (...) Ella es la que cocina(...) Ella cuando viene hace me prepara la comida a medio día y en la tarde (...) ella sabe lo que yo como ya, y lo que puedo comer, ellos me controlan"</p> <p>"(...) yo le compro el Ariel"</p> <p>"No, voy solo [A hacer el mercado] Bueno mientras que yo me sienta que puedo caminar, gracias a Dios, hasta ahora siempre lo he hecho."</p> <p>"Si o la hija mía [Compra las galletas Oreo]"</p> <p>"(...) el mercado lo hago yo (...) pero ella por otra parte también gasta (...) Porque ella tiene y los hijos le dan para el cesta ticket y compra (...)"</p> |
|--|--|

Tabla 11: Análisis de Resultados de la Fase 4

| TÓPICOS | Sra. Irma (Familiar del Sr. Evelio Sifontes) |
|--|---|
| 1. Influencia que ejerce el adulto mayor en el consumo de su familia. | <p>“Eso una generación pero mira nos fuimos adaptando, él se adaptó mucho a mí y yo a él mira y hoy simplemente vivimos felices... Hoy en día vivimos felices.</p> <p>“(…) oye porque no es igual que él me lleva 16 años... no es igual la forma de actuar, de vivir, de pensar.”</p> <p>“(…) a él le gusta mucho bailar, soy yo que a veces no quiero”</p> <p>“a él le fascinan los embutidos... La otra vez le encontré un envasito de mayonesa escondido... y yo no lo compro porque le hace daño.”</p> <p>“Fíjate que hoy voy a preparar un pastel de pescado... Porque yo traje un pescado de Oriente porque a él le encanta”</p> <p>“Preferimos que vaya en metro o un taxi, que no se monte en camioneta porque es difícil el riesgo”</p> |
| 2. Dependencia del adulto mayor en la familia con respecto al consumo | <p>“(…) nosotros tratamos de que él coma sano, lo que pasa es que él a veces nos hace trampa porque no puede comer entonces a veces se me escapa y yo le hago su dieta y en la arepera se come su arepa con pernil, y últimamente le está haciendo daño porque si nosotros le llevamos una alimentación y él nos hace esta trampa vemos que por supuesto que tiene que el organismo reaccionar.”</p> <p>“Para mí diez [se refiere a que el adulto mayor tiene la máxima puntuación en independencia] (...) él trabaja en IBM... Y veme para acá y veme para allá”</p> |

| | |
|---|--|
| <p>3. Preferencias y hábitos de Consumo del adulto mayor</p> | <p>“(...) nosotros tratamos de que él coma sano, lo que pasa es que él a veces nos hace trampa porque no puede comer entonces a veces se me escapa y yo le hago su dieta y en la arepera se come su arepa con pernil, y últimamente le está haciendo daño porque si nosotros le llevamos una alimentación y él nos hace esta trampa vemos que por supuesto que tiene que el organismo reaccionar.”</p> <p>“(...) a él le fascinan los embutidos... La otra vez le encontré un envasito de mayonesa escondido... Oye cuánto le queda de vida, Diez... Fíjate que hoy voy a preparar un pastel de pescado... Porque yo traje un pescado de Oriente porque a él le encanta un cuajado como el cuajado de morrocoy, con plátano.”</p> <p>“En la tarde se queda en la casa y se pone a escribir.”</p> <p>“Leer la prensa... Y le gusta salir los fines de semana... él juega dominó aquí”</p> <p>“Pasear el perrito también es su obligación, el lo saca él lleva a la mayor a la de 7 años la lleva aquí en la esquina a la Mariscal de Ayacucho y la otra queda antes antes a la salida del conjunto está a la salida en el kinder”</p> <p>“A él le gusta mucho vestirse con su flu (...) su perfume (...) su pisa corbata, a él le gusta tener todas sus cosas, sus pisa corbatas”</p> <p>“Le costó porque coye un viejo acostumbrado a la maquina de escribir”</p> <p>“sí él es un viejo pavo. (...) Eso es una virtud de una persona, él está actualizado”</p> |
| <p>4. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“Sí él se maneja bien... Preferimos que vaya en metro o un taxi, que no se monte en camioneta porque es difícil el riesgo...”</p> <p>“Tu sabes que eso es típico de todos los hombres, a los hombres no les gusta acompañar a las esposas a comprar”</p> <p>“va solo va solo a hacer sus diligencias”</p> <p>“(...) a él le fastidia llegar a un banco donde hay 10 taquillas y 2 cajeros...”</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>“Después va al supermercado, va a la farmacia, va a Locatel...”</p> |
| <p>5. Rol del adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“Él es el que hace a veces todas esas gestiones porque yo a veces llevo.. depósitos, paga los servicios, él es el que hace los retiros... todo todo eso lo hace él”</p> <p>“Se da cuenta de eso, mira estamos consumiendo mucho teléfono... Oye llevo bien la electricidad que bien... hemos apagado el suiche a tiempo”</p> <p>“la decisión la tomamos los dos”</p> <p>“No él decide él él... Ahorita quiere ir para Carúpano y es un viaje largo”</p> <p>“Porque las niñas iban para otro colegio pero mi hija dice vamos a ponerlas en un colegio cerca para que mi papá...”</p> <p>“No él decide él él... Ahorita quiere ir para Carúpano y es un viaje largo”</p> |

Tabla 12: Análisis de Resultados de la Fase 4

| TÓPICOS | Sra. Betzaida (Familiar de la Sra. Aída Urbaneja) |
|---|---|
| <p>1. Influencia que ejerce el adulto mayor en el consumo de su familia.</p> | <p>“(…) no quiero que mi mamá se me vaya a hacer una carga para mí sola porque yo los fines de semana a veces trabajo como viste tengo actividades”</p> <p>“(…) porque yo si a mí me da la gana de decir... si a mí me dicen vente pero vente el viernes en la tarde y te regresas el domingo a pasar el fin de semana, no puedo porque no sé qué hacer con mi mamá, no he planificado nada y no me puedo ir así...”</p> <p>“(…) las últimas veces que la he llevado [a la peluquería] tengo que traérmela porque cuando ella ve que hay gente entonces: no no llévame, sí llévame. He tenido que devolverme entonces, he tenido que venirla a traer, entonces ya ella yo soy la que le seca el pelo.”</p> <p>“(…) hay que buscar a una persona que venga por lo menos tres veces a la semana, como ella está sola todo el día.”</p> <p>“(…l) no la puedo llevar a la clínica, la monté en un taxi, y le dije señor usted me la deja en la puerta de la Clínica Ávila ok porque allá la van a esperar para que él la... pero ella iba nerviosa, me dijo que iba nerviosa, sí iba un poquito nerviosa porque el señor como había cola se desvió por otro lado entonces ella... ves</p> <p>“A mí me gusta andar con ella pero también uno necesita como un espacio en la vida y yo digo cónchale salir de la pareja que tenía antes, tuve problemas con ella, ahora como que tengo otra responsabilidad otra cosa que me amarra... ella no exige sino que ella como será que está conmigo en la casa ella ella... siento yo que será que se siente como más segura”</p> |

| | |
|---|---|
| <p>2. Dependencia del adulto mayor de la familia con respecto al consumo</p> | <p>“(…) como ella no manejó nunca, ella fue una mujer... y no trabajó llegó hasta sexto grado entonces ella fue una mujer muy dependiente de mi papá”</p> <p>(...) “ella se baña sola, ella se baña, ella se viste, ella se toma sus medicinas, que ya me dijo que doctor que ya no podía seguir ella sola controlándose el consumo de medicinas, tenemos que controlárselos nosotros aquí.”</p> <p>“(…) Ella se viste osea yo no tengo que decirle a ella ponte esta ropa o no te la pongas”</p> <p>“tu la dices que salga sola y ella no sale, no sale porque a ella le da miedo caerse, a ella le da miedo que la atraquen, a ella le da miedo... este.... ella dice que es eso no, que le da miedo caerse o le da miedo que la vayan a atracar en la calle”</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de Consumo del adulto mayor</p> | <p>“(…) tiene buena comida, bueno la cena casi no pero el almuerzo ella come bien bastante entonces ella... su comida como nosotros pero como ella no tiene ninguna actividad ha engordado. Entonces ella camina a veces en la mañana cuando sale da una vueltita de allá para acá y de acá par allá o una vuelta aquí en la casa.”</p> <p>“(…) pero ella anota sus medicinas ella va con un papelito.. ella va con su chuletita de lo que ella va necesitando.</p> <p>“(…) a ella le puede faltar cualquier cosa menos sus medicinas y sus modes, porque ella sufre de incontinencia (...) ese no salir de ella nosotros también pensamos que es a raíz de que a ella le dio la incontinencia, y ella no acepta ponerse un pañal de adulto, entonces ella se compra sus “modes” grandes, sí los “modes” son grandes”</p> <p>“Sí a ella le gusta que le pinten las uñas le hagan... las manos”</p> <p>“Pero que te digo ella en ese aspecto ella se medio pinta sus cejas...”</p> |
| <p>4. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“(…) cuando mi hermana viene entonces ella en la mañana la saca y se la lleva para el centro comercial y la trae en la tarde osea se la lleva para el centro comercial, a ella le gusta que la lleven a comer helado, entonces ella esas cosas que a ella le gusta ya como de niño uno tiene que ofrecérselas”</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|---|
| | <p>“tu le dices que salga sola y ella no sale, no sale porque a ella le da miedo caerse, a ella le da miedo que la atraquen”</p> <p>“Sí, no yo por ejemplo cuando voy al supermercado yo le digo mamá voy al supermercado tú necesitas algo, vamos yo te acompaño”</p> <p>“(…) ella anota sus medicinas ella va con un papelito.. ella va con su chuletita de lo que ella va necesitando”</p> |
| 5. Rol del adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra. | <p><i>NOTA: Las investigadoras cuestionaron a la persona referente a este tópico sin embargo éste no supo cómo contestar.</i></p> |

Tabla 13: Análisis de Resultados de la Fase 4

| TÓPICOS | Sra. Ana (Familiar de la Sra. Aída Castro) |
|---|--|
| <p>1. Influencia que ejerce el adulto mayor en el consumo de su familia.</p> | <p>“(…) desde el punto de vista negativo obviamente las crianzas son distintas, la época y de alguna manera aunque ella trate de utilizar el mismo patrón en nosotros mayor es la influencia de la que época que vivimos ahorita, entonces hay ciertas cosas que ella nos ha inculcado buenas por supuesto pero uno siempre se orienta más hacia lo que uno, estilos de vida de los demás, lo que se ve en la televisión, entonces eso ha originado ciertos choques de repente ella dice: ¡no! Acabas de llegar de la calle y vas a abrir la nevera y te vas a tomar agua y uno y que pero es que eso no hace daño, pero si siempre se ha dicho que eso es malo pero eso era antes, ya no.”</p> <p>“Otra cosa este de repente antes no se estilaba pero ahora sí, que tu invites tus amigos a tu casa pues, que sean hombres. Me refiero al caso de sexos opuestos y por ejemplo yo nunca tuve la oportunidad o hasta los momentos de estar invitando a amigos hombres porque de repente no sé cómo lo vaya a tomar ella”</p> <p>“(…) yo me imagino que ya cuando yo tenga mi casa, este ya tendré más libertad, para hacer grupos, para hacer reuniones y todas esas cosas”</p> <p>“Todavía hoy en día oye ya somos adultos ya no somos pavos de 20 años ni de 25 osea somos adultos jóvenes. Los que estamos en la etapa de los adultos jóvenes pero todavía es que si decimos una mala palabra a veces se nos sale y estamos aquí como que trancados (…) lo que pasa es que mi mamá nunca le ha gustado decir malas palabras por ejemplo, y nos educó a no decir malas palabras pero cuando uno esta en plena, en la escuela, en el liceo, te das cuenta que todo el mundo dice malas palabras y eso es normal. Y entonces está el choque de que cuando llegamos aquí no podemos comportarnos igual (…) Hablar de esa forma, pero bueno siempre entre los amigos se estila que uno siempre diga una que otra palabra considerada vulgar.”</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>“Es la que nos inculcó sus propios patrones, pero cada quien después de cierta edad orienta ese patrón en base a su entorno.”</p> <p>“(…) desde el punto de vista positivo obviamente esta su conocimiento, su experiencia. Este mira no a mi parece que si haces la pasta así, te va a quedar mejor y si le agregas tal cosa de repente te queda mejor. Entonces muchas de lo que es la parte culinaria (….)porque la mujer tiene buena mano para cocinar”</p> <p>“(…) Bueno yo desde que estaba en el liceo siempre he salido, nunca he tenido objeciones para salir (….) siempre me di el lujo de llegar tarde a veces recibía mis regañazos”</p> <p>“(…) Bueno en el sentido de que para todo tenemos primero que pensar en ella, este, queremos ir para la playa y por ejemplo este hay que pensar, cónchale pero de repente caminar no le hace bien o de repente queremos ir a alguna feria (….) Entonces no podemos ir con ella porque lamentablemente eso amerita caminar y ella no puede caminar mucho, recibir mucho sol, tampoco porque le hace daño. Queremos ir por decirte a un río o de repente subir al Ávila sabemos que ella tampoco puede.”</p> <p>“A veces a mí me gustaría hacer muchas cosas pero ella tiene que saber que a veces se queda sola, entonces yo prefiero quedarme”</p> <p>“(…) En algunos caso lo que hacemos es que salimos y ella se queda, pero siempre estamos cónchale vale, se ha quedado sola por más que sea ella no sale mucho, no se divierte. A veces a mí me gustaría hacer muchas cosas pero ella tiene que saber que a veces se queda sola, entonces yo prefiero quedarme. Tu sabes que también existe el factor monetario, para irte a ciertos sitios donde sabemos que ella se va a sentir bien, es necesario tener cierta cantidad de dinero entonces cuando nosotros andábamos solos, chévere porque el dinero todo era para nosotros, pero ahora que tenemos niños, porque los niños piden, entonces ya la cosa se pone más difícil, éste que apenas 1 año y medio ya sabe lo que es chuchería y cuando ve cuestión de esas de una vez señala, este la otra chiquita también entonces es más difícil. Por otro lado muchas veces para ir a sitios que a ella le agradan ameritan carro, el que tiene carro es Ramón Antonio, entonces el</p> |
|--|--|

| | |
|---|--|
| | <p>a veces esta cansado porque el tiene casi que 2 trabajos, el del banco durante el día y a veces sale de noche a trabajar en el carro como taxista, entonces el a veces llega en la madrugada (...)"</p> <p>"(...) yo a veces le he dicho pero vamos a agarrar camioneta, hay autobuses que también van, pero el solamente el hecho de pensar, que tiene que, las entradas de los autobuses son muy altas, los escalones"</p> <p>"(...) yo me imagino que ya cuando yo tenga mi casa, este ya tendré más libertad, para hacer grupos, para hacer reuniones y todas esas cosas"</p> <p>"(...) en el caso mío yo como el bebé es muy chiquito, todavía no hemos llegado (...) cuando el esta más grande, cuando de repente hay que estar pendientes de ciertas cosas pero también habrá cuando el crezca grandes choques, la misma vida nos obliga a hacer más acelerados y entonces hay ciertas cosas que uno tiene que hablar con los hijos, que de repente van a chocar con su estilo, cuando ella no lo acostumbraba (...)"</p> |
| <p>2. Dependencia del adulto mayor en la familia con respecto al consumo</p> | <p>"Si, no solamente desde el punto de vista económico sino desde el punto de vista de los quehaceres del hogar. Ella principalmente por los problemas de salud, los problemas de salud comienzan desde hace varios años, pero se vuelven críticos desde hace, ponte tu unos 5 años. Desde hace unos 5 años para acá, especialmente Ramón Antonio que somos los que hemos vivido acá con ella, nos hemos dado cuenta ahora, es más insegura, tanto aquí como en la calle. Este pero sus mismos problemas de salud originan esa inseguridad, eso por ende trae como consecuencia que ella se ve imposibilitada de realizar una labor que le genere dinero para ella poder disponer a libertad de sus ingresos. Por qué, porque ya hay muchas cosas que ella no puede realizar y se ve en la necesidad de que seamos nosotros que los que lo hagamos y este... para limpiar las ventanas, para de repente sacar algo de un gabinete alto, para de repente...Sacudir unos cuadros. Entonces en ese sentido se ha vuelto dependiente, en el sentido económico se ha vuelto dependiente. Incluso hasta para salir a pasear, a veces yo estoy ocupada o no puedo porque el trabajo me absorbe demasiado a Ramón Antonio de repente también. Entonces ella quiere salir, pero ella no quiere salir sola, ves porque está en la cuestión de ya está en</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>esa etapa, de que colle al salir con otra persona de repente va caminando y siente que se tambalea bueno se agarra de la otra persona, le comenta lo que le está ocurriendo, este...tiene la seguridad de que con esa persona si le llega a ocurrir algo pueda (...)"</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de Consumo del adulto mayor</p> | <p>"Bueno mira generalmente a ella le gusta que si la Colonia Tovar, El Junquito, que si para los Teques, que si a esos parques lejos de las salidas de Caracas, entonces esos son los sitios donde hay donde sentarse, que hay mucha naturaleza, ella le gustan los climas muy frescos, y entonces este y yo a veces le he dicho pero vamos a agarrar camioneta, hay autobuses que también van, pero el solamente el hecho de pensar, que tiene que, las entradas de los autobuses son muy altas, los escalones (...)"</p> |
| <p>4. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p><i>NOTA: Las investigadoras cuestionaron a la persona referente a este tópico sin embargo éste no supo cómo contestar.</i></p> |
| <p>5. Rol del adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>Mira todo, a pesar de que Ramón Antonio y yo somos los que pagamos todo, para todo se toma en cuenta su palabra, porque hay un respeto, desde el punto de vista como hijos, principalmente y segundo lugar como ente principal dentro del hogar, nosotros prácticamente toda nuestra vida hemos vivido aquí, hemos vivido aquí y siempre la hemos visto como decir la patrona, la cabeza, la que manda, la que decide.</p> <p>"De hecho yo me acuerdo que cuando yo llegué de Margarita, que fue donde yo estudié, yo llegué, claro, con mi independencia, ya muy grabada en mi personalidad y entonces yo llegué y vi el apartamento y dije hay no a mi no me gusta esto (...) hay pero a mi no me gusta ese televisor allí, vamos a ponerlo allá, ay pero por qué no se manda a hacer esto... entonces empezaron a haber roces porque ella me dice mira yo las cosas las tengo así y así se van a quedar, porque a mi me gustan así y entonces, ya yo me sentí como que tengo que someterme nuevamente ¿verdad? A los gustos de ella y a las exigencias de ella. Igualmente Ramón Antonio y de una forma u otra mi cuñada, ella también se ha tenido que someter a las decisiones de ella. Todo lo que existe en nuestro alrededor es de ella ahora vemos algunas cosas que hemos comprado, pero las hemos comprado en función de ella"</p> |

Tabla 14: Análisis de Resultados de la Fase 4

| TÓPICOS | Sra. Leyda (Familiar de la Sra. Carmen Díaz) |
|---|--|
| <p>1. Influencia que ejerce el adulto mayor en el consumo de su familia.</p> | <p>“(…) no, bueno antes si después que murió mi papá, si estuvimos así un tiempo que no salíamos pero ya después que ella se puso en su tratamiento con el psiquiatra y todas esas cosas yo... pero eso si yo no salgo sola yo salgo con mi hija para arriba y para abajo”</p> <p>“Por lo menos esta mi hermano trabajando o si mi hermano esta en la parroquia, pero aquí nadie sale así que vaya a quedar uno solo, por lo menos cuando ella se va de viaje quedamos nosotros, cuando mi hermano se va de viajes quedamos nosotras y cuando yo salgo con mi hija (...)Es que nosotras no salimos... Es que mi papa está muerto (...) No pero ella sí, pero no pienses que tampoco no vamos a fiesta”</p> <p>“Eso depende, depende de la persona porque si son personas achacosas, fastidiosas que cualquier cosa (...) Pero como ella tiene sus actividades cada quien esta en lo suyo...”</p> <p>[exigente en cosas del hogar] No ni tanto. Lo normal</p> <p>“(…) cuando ella tiene que hacer sus actividades cada quien viene y cocina lo que, pero siempre hay algo, hay algo ya hecho y tu lo que tienes que hacer es el arroz o freír tal cosa.”</p> <p>[Se dan apoyo entre las dos] Sí</p> |
| <p>2. Dependencia del adulto mayor en la familia con respecto al consumo</p> | <p>“En vez de aprovechar e irte qué vas a hacer tú aquí. ¿Tienes con el médico? No, bueno y entonces. Que tiene tal cosa, no que, no. Entonces por qué no te vas y mi hermano también, y la llevamos. La llevamos hasta allá, hasta Chacao y la vamos a buscar y es más cuando va, a veces una le dice mira mamá acuérdate que tienes que llevar esto y esto y esto y ella tiene ya un maletincito donde mete todas sus medicinas (...)”</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|---|
| | <p>“Lleva su control perfectamente ella sabe cuándo debe tomarlo y a qué hora (...)”</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de Consumo del adulto mayor</p> | <p>“(...) Nunca van solos [a los viajes] va un grupo y uno conoce las señoras, es más nosotros las llevamos.”</p> <p>“(...) Lleva su control perfectamente ella, sabe cuándo debe tomarlo y a qué hora”</p> <p>“Ella hace el mercado (...)”</p> |
| <p>4. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p><i>NOTA: Las investigadoras cuestionaron a la persona referente a este tópico sin embargo éste no supo cómo contestar.</i></p> |
| <p>5. Rol del adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“No, bueno aquí todo lo que se va a hacer hay que, todo se comunica (...)”</p> <p>“No ella hace el mercado y por ejemplo la hija mía es muy pollera...”</p> <p>“[intervino la sra. Carmen y dijo:] (...) yo traigo jamón y yo no como jamón, Compró tocineta y yo no como tocineta.</p> <p>“Entonces ella sabe, osea qué es lo que le gusta a cada quien y trae. Se en carga de eso”</p> <p>“Por lo menos cuando nosotras llegamos y ella sabe que voy a estar todo el día, ahora cuando ella tiene que hacer sus actividades cada quien viene y cocina lo que, pero siempre hay algo, hay algo ya hecho y tu lo que tienes que hacer es el arroz o freír tal cosa.”</p> <p>“(...) Mira mamá sabes que se acabó tal cosa, revisa en la nevera falta tal cosa y yo digo bueno hay que esperar, hay que esperar que yo cobre o hay que esperar que venga David”</p> <p>“No ella si hace falta tal cosa y esta el dinero en eso momento, anda a comprarlo o sino mira David falta tal cosa.</p> |

Tabla 15: *Análisis de Resultados de la Fase 4*

| TÓPICOS | Sra. Marina (Familiar de la Sra. Lourdes Juárez) |
|---|---|
| <p>1. Influencia que ejerce el adulto mayor en el consumo de su familia.</p> | <p>“No, mira siempre estamos de acuerdo en todos los movimientos y tal, porque fíjate que a veces ella va a salir y ella no le da tiempo de por lo menos hacer la comida y mi hija va a venir a almorzar y tal y no tranquila mamá anda vete a hacer lo tuyo que yo me quedo, porque desgraciadamente estoy desempleada, entonces porque yo me quedo haciendo la comida entonces cuando tu vengas ya la comida esta lista y cuando venga la otra nada mas va a comer y... Y es que estamos así, estamos conectados (...)”</p> <p>“No, no hay ningún problema de hecho cuando yo tenía, la niña más pequeña que estaba trabajando y eso. Ah mira mamá que voy a llegar más tarde y no había rollo, nada que ver (...) Si se pone popi, todavía y yo le digo mamá por favor, porque cuando yo voy a salir a las 9 de la noche me dice: ¿ A esta hora tan tarde es que vas a salir? y yo mamá si las muchachitas de 18 años salen a las 12 de la noche, que es cuando la fiesta se pone buena (...)”</p> <p>“Entonces en ese sentido es donde a veces tienes un pequeño, pero mamá voy a salir un rato (...)”</p> <p>“Al cine de ves en cuando también si. Pero que no sea de noche sino a las 7:30 ya...Estamos de vuelta, allí empieza el estrés [Regresarse tan temprano]”</p> <p>“No, si me preocupo. De preocuparse si, pero no está limitada. Ahora como sé que va temprano y viene temprano entonces, porque a veces que me llega por ahí [Tarde], bueno mijita pensé que te tenía que llevar porque no me habías llamado, pensé que tenía que llevarte la colcha”</p> <p>[Compra los medicamentos] En Farma Ahorro, Farmatodo. Dependiendo de los precios, dependiendo de la cuestión (...) Porque los medicamentos son costosos y acuérdate que son medicamentos para ella y para mi papá (...) entonces a veces voy a Funda farmacia</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>que también esa farmacia le ofrece a uno la alternativa de ofertas y tal”</p> <p>“(…) Los exámenes médicos son costosos. Estos días le mandaron a hacer, bueno estos días a finales del año pasado le mandaron a hacer una resonancia en los miembros inferiores, eso es caro, la resonancia magnética (…) luego de eso hay que hacerle la de simetría ósea eso es anual. También eso es un golpe fuerte (…) Este todos los años, todos se hace los exámenes de las mamas este que no es, fuera de los exámenes de laboratorio, perfil 20 cada 3 meses, 4 meses todo tipo de examen, ecos…”</p> <p>“Todas esas cuestiones y eso yo tenía bueno el servicio del Ipasme pero sin embargo en muchas oportunidades este, está dañado el equipo, esto lo otro, la cita es venga el año que viene y entonces córchale uno no necesita el resultado para el año que viene, sino para el momento para una semana a más tardar y entonces tienes que esperar por hacérselo particular. Eso es difícil porque para un anciano, esa cuestión, ese tipo de gastos, yo digo más es lo que se gasta en medicinas y en exámenes médicos, que lo que comen, porque si tu te pones a sacar una cuenta, entonces no la comida no pesa (…)</p> <p>“(…) Desgraciadamente. Yo siempre he dicho que desgracia que la vejez es tan larga y que además de ser tan larga viene cargada de enfermedades (….) Esa llegada de las enfermedades y bueno, todo (….) el control y los exámenes...Eso comienza a llegar así hayas comido sano toda la vida”</p> <p>“En camionetas no la puedo montar, porque no puede subirse, porque son extremadamente altas y la rodilla no le da para... así ande conmigo a veces no puede subir...Y en carro particular, uno no puede darse el lujo a cada ratico de tomar un taxi [Por ser costoso]”</p> <p>“Sí, vamos al teatro este, vamos ah...a ve las vidrieras... Bueno a los que estén así cerca, que no me le quede muy lejos, para el Sambil, allí por lo menos se pase un buen rato, porque hay demasiado que ver, eso es demasiado grande (….) No sí le gusta [a la sra. Lourdes], cuando hay demasiada gente como en Diciembre OK. Preferimos no ir....Porque hasta una se asfixia allá dentro, pero sí. Si le gusta, ella le gusta el gentío, la que no le gusta el gentío es a mi...”</p> <p>“(…) Al cine de ves en cuando también sí. Pero que no sea de noche sino a las 7:30</p> |
|--|--|

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|--|
| | <p>ya...Estamos de vuelta (...) Sí allí empieza el estrés (...) Los lunes y los jueves... Por cuestiones del 2x1, aunque ella puede ir cualquier día”</p> <p>“[Su mamá la aconseja] Sí mira por lo menos mamá la carne tal es mejor por lo menos el bistec de, por decirte alguna cosa es de Solomo de cuerito sale mejor que el Ganso o que la Chocozuela entonces ella sale claro es mejor, es más blandito, esto lo otro”</p> <p>“(…) Por lo menos ella ve un producto nuevo en la televisión y tal, entonces yo uso por decirte mayonesa Kraft, por decirte un producto y sale mayonesa no se que cuestión. Ay por allí llamó Fulanita diciendo que esa mayonesa y que era mejor que la Kraft (<i>la remeda a tono de broma</i>). Entonces vengo yo y traigo mi mayonesa Kraft y ella, ay y por qué, y dale con la mayonesa y dale con la mayonesa. Hasta que por fin mira mamá toma tu mayonesa.”</p> <p>“(…) En general...Sí con los de limpieza también (...) Ay mamá 2 bajaditas a la poceta y ya está se acabó el azul, y cuesta carísimo”</p> <p>“(…) No, mamá, yo le digo, la poceta se lava con jabón, cloro y ya, pa’ que ese producto, ay no si eso es pa’ que huelga bien y que yo no sé que (...) Ay y yo le digo pero eso es carísimo mamá, para el presupuesto, no tu sabes”</p> <p>“(…) Ella usa jabón, ella tiene problemas de mucha sequedad y eso y ella no puede usar sino cuestión con avena (...) almendras... glicerina. (...) y yo también tengo problemas porque yo tengo vitiligo, por lo que te diste cuenta. Y entonces yo tengo que usar mis productos también”</p> <p>“Sí, cada quien tiene sus productos, si cada quien tiene su cuestión”</p> |
| <p>2. Dependencia del adulto mayor en la familia con respecto al consumo</p> | <p>“Ella está como en el 9 (...) porque ella tiene su independiente, porque hay ciertas cuestiones que claro mamá pero no ya esta bueno (...)no es eso sino así como que quiere comprar unas sandalias así como muy, eran así como tierruas (...) Yo le dije perdiste el gusto en ese momento mamá, qué te paso (...) ¡Estás perdiendo el fashion!”</p> |

| | |
|---|---|
| <p>3. Preferencias y hábitos de Consumo del adulto mayor</p> | <p>“Ella usa jabón, ella tiene problemas de mucha sequedad y eso y ella no puede usar sino cuestión con avena y como es que se llama lo otro Glicerina”</p> <p>“No ella cambia de marca, más no de los sabores que te dije (...) el de Glicerina (...)”</p> <p>“(...) Comotas tu sabes... (...) pero de vez en cuando. Heladitos...Un poquito le gusta más las comotas que el helado”</p> <p>“Sí alguna cuestión así. Pero ella se encarga de comprarse su ropa.”</p> <p>“(...) Ella quiere lavar [La ropa] con Aloe Vera y cuestiones que tengan vitaminas (...)”</p> <p>“Le gusta ir a Mcdonald’s, le gusta ir a Wendy’s, pero cuando puede come para distraerse. Si le llama mucho la atención, Mcdonald’s (...) Si porque a veces vienen unos muñequitos lindos (...) y la otra del pollito, Arturo (...)”</p> <p>“Le gusta Pizza y la pizza no es una comida así que sea de su época eso prácticamente es nuevo (...)”</p> <p>“Sí, lo que pasa es que hay personas que no tuvieron esa niñez como la niñez de hoy en día que tienen tantas oportunidades, ellos no gozaron de eso. Ponte que la niñez tuya fue diferente es otra época, la misma mía ¿ves? Nosotras tuvimos nuestras Barbies y jugamos muñecas full y salía un muñeco todos los años pa’ el niño Jesús como sigue saliendo (...)ellos no tuvieron esa oportunidad porque, esos juguetes no los había, primero y principal y segundo cuando comenzaron a salir, quizás ya eran muy costosos porque empezó la novedad de esos juguetes y ellos no pudieron disfrutar de muchas cosas y tampoco pudieron disfrutar de esos sitios que hay ahorita así como para comer porque antes todo el mundo comía en casa”</p> |
| <p>4. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“No, sí le gusta [Los centros comerciales], cuando hay demasiada gente como en Diciembre OK. Preferimos no ir....Porque hasta una se asfixia allá dentro, pero si. Sí le gusta, ella le gusta el gentío, la que no le gusta el gentío es a mi (...)”</p> <p>“Porque son sitios alegres, innovadores, sitios así muy bonitos (...) [Prefieren la franquicias de comida rápida que están fuera de los centros comerciales] Las que son independientes</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|--|
| | <p>más que todo”</p> <p>“(…) y caminar pues, ahora se ve más limitada pues porque no puede andar por ahí, pero cuando va pa’l lpas y ve alguna cosita (…)”</p> <p>“(…) Al cine de ves en cuando también sí. Pero que no sea de noche sino a las 7:30 ya...Estamos de vuelta (…)</p> <p>Sí allí empieza el estrés (…)</p> <p>Los lunes y los jueves... Por cuestiones del 2x1, aunque ella puede ir cualquier día”</p> |
| <p>5. Rol del adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“(…) Porque ella tiene su independiente, porque hay ciertas cuestiones que claro mamá pero no ya esta bueno, uno le dice pues, porque a veces quiere hacer unas bromas y, está bien pues o comprarse algo que, y bueno a veces se lo compra. Algunas chaquetas tan feas</p> <p>“Si alguna cuestión así. Pero ella se encarga de comprarse su ropa (…)</p> <p>Claro si yo la puedo acompañar, la acompaño y entonces lo que a ella le gusta ves, y entonces a ella le gusta y se mide aquí, se mide allá. Ay mamá esto te queda bien, te queda bonito, este color te queda mejor (…)</p> <p>Para escoger la ropa, por la opinión. Si pero hay cuestiones que ella las puede comprar sola, por lo menos su ropa interior, su ropa de dormir y eso pero ahora vestidos y eso siempre vamos juntas, siempre. Los zapatos también (…)”</p> <p>“Mira ella come propaganda. Por lo menos ella ve un producto nuevo en la televisión y tal, entonces yo uso por decirte mayonesa Kraft, por decirte un producto y sale mayonesa no se que cuestión. Ay por allí llamó Fulanita diciendo que esa mayonesa y que era mejor que la Kraft. Entonces vengo yo y traigo mi mayonesa Kraft y ella, ay y por qué, y dale con la mayonesa y dale con la mayonesa. Hasta que por fin mira mamá toma tu mayonesa.”</p> <p>“Yo no compro nada más en Locatel. En Farma Ahorro, Farmatodo, dependiendo de los precios, dependiendo de la cuestión, porque los medicamentos son costosos y acuérdate que son medicamentos para ella y para mi papá (…)”</p> <p>“Estos días le mandaron a hacer, bueno estos días a finales del año pasado le mandaron a hacer una resonancia en los miembros inferiores, eso es caro, la resonancia magnética... ¿Ves? Caro, caro y entonces como, eso lo hacen por rodillas y el sitio más económico que</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|---|
| | <p>conseguí fue 150 cada rodilla (...)"</p> <p>"[La decisión] Es de ella (...) porque esta es su casa. Por ejemplo, yo a veces voy a comprar un mantel de por allí de una tienda magistral y ella ay sí, sí me gusta y me dice ay puse el mantelito que tu trajiste queda bien bonito (...) y entonces ella me dice por allí mira vi unos mantelitos por allí así y asao, bueno y que tal la cuestión"</p> <p>"Esas decisiones fuertes no. Ah este, este no es que como te digo no es que le pida consejo así sino que ellos son participes de la cuestión, este mira yo me parece que deberíamos de hacer de tal y tal cosa ¿Qué te parece a ti?, ¿Y a ti? Claro en general siempre hay esa pregunta para establecer un consenso, escuchar la opinión (...)"</p> <p>"Esta es su casa y siempre se lo digo esta es su casa, esta es la casa que compró mi papá para ella (...)"</p> |
|--|---|

Tabla 16: Análisis de Resultados de la Fase 4

| TÓPICOS | Sra. Javier (Familiar del Sr. Nefalí Saldarriega) |
|---|--|
| <p>1. Influencia que ejerce el adulto mayor en el consumo de su familia.</p> | <p>“A mí no me a afectado mucho, a mi hermano tampoco pero aprovecho...lo que pasa es que mi mamá es un poquito rencorosa y hace como 20, 30, 40 años atrás lo que el no hacía con nosotros ahora lo hace para él y con otras personas que no son nada de la casa entonces mi mamá se siente (...) Si exacto [La esposa siente celos] “</p> <p>“Nuestra tendencia no tanto conmigo porque yo no soy tan proteccionalmente hablando pero mis hermanos por ejemplo son propensos a llevarlos a donde el quiere. Porque por ejemplo ellos dicen tu nos trataste bien como hijos, entonces nosotros queremos tratarte bien a ti (...) El se saca solo pero traerlo llevarlo el no quiere que lo lleven, el quiere disfrutar ya, pagar su carrito, su taxi (...)”</p> <p>“(...) por ejemplo la otra vez una vez (...) venía mi hermano y él no quiso quedarse aquí y compartir, y puso un carácter así, se molestó”</p> <p>“Bueno yo creo que para él sí [Es importante estar en actividades y sentirse activo], lo que pasa esto ha generado choques porque en el pasado él no era así, lo que el es ahorita no era en el pasado, en el pasado era como mi mamá el era casero y que todo el mundo estuviera en la casa y que nadie saliera (...) parece ser me contaba mi mamá que el era de los que no estudiáramos la primera comunión, que no saliéramos a la calle especialmente las mujeres (...) es más liberal”</p> <p>“Mi mamá más que todo [Se preocupa] (...) un poquito brava sí”</p> <p>“Mira a mí en lo personal no me mortifica osea el es bastante mayor de edad. Lo que yo quisiera más bien hacer es un poco lo que hace él, porque yo tengo que reconocerlo yo estoy más bien bastante pegado a mi mamá y mi mamá de mi (...) Pero estamos tratando de aliviar ese tipo de situaciones”</p> <p>“Lo que pasa es que mi mamá es un poquito rara en ese sentido porque por un lado ella</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|--|
| | <p>dice: que le gustaría salir, le gustaría hacer lo mismo que mi papá pero a la vez se contradice y no lo quiere. Quiere pero no quiere (...) Son diferentes en ese sentido lo que pasa es que mi mamá siempre ha sido hogareña.”</p> <p>“Ha cambiado [Su padre] Pero el reconocerlo ahora es tardío”</p> <p>“Mis hermanos por ejemplo son propensos a llevarlos a donde él quiere. Porque por ejemplo ellos dicen tú nos trataste bien como hijos, entonces nosotros queremos tratarte bien a ti”</p> <p>“(…) yo le pregunté a mi papá: ¿papá tu quieres que mi hermana tenga hijos más adelante? y me dice que sí y yo le dije y ¿cómo los va a tener si tu no la dejas salir?”</p> |
| <p>2. Dependencia del adulto mayor en la familia con respecto al consumo</p> | <p>“Él sólo hace eso [comprar vestido, regalos, entre otras diligencias] el es independiente en todo...”</p> <p>“Él se saca solo, por traerlo, llevarlo, él no quiere que lo lleven, él quiere disfrutar ya pagar su carrito, su taxi.”</p> <p>“No la mayoría de las veces él prepara su propia comida.”</p> <p>“Lo que compra él lo consume él y lo guarda él.”</p> <p>“No tanto por el carácter si no que él tiene su mundo propio (...) en cierta manera cada quien es muy independiente el uno del otro”</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de Consumo del adulto mayor</p> | <p>“Sí tiene sus chucherías, caramelos, galletas, chocolates (...) Se prepara su propia arepita, una tortilla, un chocolate (...)”</p> <p>“(…) como te dije él se prepara su propia comida y como te digo él tiene un horario muy tardío de desayuno (...) Se prepara su propia arepita, una tortilla, un chocolate (...) aunque le encanta la sal, un salero, no puede ver una broma porque le pone sal.”</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|--|
| | <p>“Descansa bastante (...) Si en las tardes, se acuesta en su cama y pone su radio”</p> |
| <p>4. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“La luz no porque el [Su padre] tiene un arreglo con el banco”</p> <p>“Pero el teléfono si [Javier, se encarga de pagarlo] (...) y compro una que otra cosa en el mercado (...) Cuando se necesite nosotros no compramos de todo para una semana (...) No podemos por el momento”</p> <p>“Cuando mi mamá ya como que bueno, ya te he mandado mucho a ti entonces dice: bueno vamos a mandar a tu papá que ya a el le toca”</p> <p>“(...) hoy en la mañana tuvo piscina”</p> <p>Si, a él le gusta mucho últimamente esos eventos en grupo (...) Mi papa aunque tu lo veas muy viejito ese sale pa’ donde quiere y cuando quiere (...) el tiene su mundo propio”</p> |
| <p>5. Rol del adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“Lo de la casa hay que pintarla a veces, es un poquito delicado porque mi mamá sufre de asma. Entonces cuando mi papá empieza a pintar...empieza mi mamá...”</p> <p>“Una cama que se rompió, la repara, tiene la manía bueno la costumbre de arreglar, cambiar los bombillos. Pero se levanta mucho polvo, hay olores fuertes y después mi mama se tiene que poner a limpiar (...)”</p> <p>“Él solo hace eso, el es independiente en todo...”</p> <p>“A veces el me pide una sugerencia, porque le gusta mucho los libros de algún libro de filosofía, de historia me pregunta que si en las “Paulinas” está un determinado libro... en eso más que todo”</p> <p>“(...) la mayoría de las veces el prepara su propia comida”</p> <p>“No para él [Sólo cocina], cuando de repente mi mamá no está, mi hermano prepara atún hecho para la casa, para nosotros él le dice a mi papá ¿quieres comer atún? y él dice bueno sí”</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|--|
| | <p>“Lo que compra él lo consume él y lo guarda él”</p> <p>“Si en cierta manera cada quien es muy independiente el uno del otro”</p> <p>“y como te dije él se prepara su propia comida y como te digo el tiene un horario muy tardío de desayuno (...)”</p> |
|--|--|

Tabla 17: *Análisis de Resultados de la Fase 4*

| TÓPICOS | Sra. Lida (Familiar del Sr. Juan Arzola) |
|---|--|
| <p>1. Influencia que ejerce el adulto mayor en el consumo de su familia.</p> | <p>“Bueno nos vinimos a vivir acá y el es la cabeza acá de la casa, entonces claro, se ha ido cediendo ciertas responsabilidades de el, que las he ido asumiendo yo, en la medida que pasa el tiempo porque el no puede estar asumiendo todas sus responsabilidades como cuando estaba solo o vivía con mi hermano sólo, entonces si hay, es equitativo muchas responsabilidades. Mi hermano, hemos compartido, yo he ido asumiendo más el peso de muchas decisiones acá pero respetando siempre de que el, como dice el cabeza de la casa, entonces que estar, eso son sus costumbres de que si esto es aquí, lo otro allá, que si yo quito esto y lo dejo allá que porque lo deje allí”</p> <p>“Cuando llego ya está arreglado, aja bueno papá cuanto es, entonces si es entre varios, vamos a hablar, entonces en ese sentido el toma y no quiere interferir en esas cosas, lo poquito que le he ido quitando que no se sienta el mal (...) Si por su misma forma de ser y yo entiendo que a veces pasa el tiempo y uno puede sentirse como que lo van relegando(...) Si [Se siente inactivo] y el no entiende que son 82 años que va a tener, y entonces hay muchas cosas que se van perdiendo, entonces por lo menos a mi no me gustaría que el manejara más (...) Si cuando vamos al cementerio, así eventualmente, pero más que todo pa'l cementerio, a mí no me gustaría que manejara y trato en lo posible que no le agarre la noche, tu sabes que por ejemplo yo trato de que no le agarre la noche porque sus reflejos ya no son los mismos, este sus condiciones ya no son las mismas, entonces sutilmente a veces entre todos mis hermanos hay que decirle a papá que ya no, no es bueno de que maneje (...) aunque el se sienta capaz pero no, se ve que hay muchas cosas que el ha ido perdiendo, entonces este sus condiciones de reflejo (...) pero eso es algo sutil para no herirlo (...)”</p> <p>“Esas son las cosas que dentro de la casa yo he tratado de que todavía el se sienta que , de lo que le dan mis hermanos el paga el apartamento, el sigue pagando el apartamento, este yo lo que le he quitado es la luz, el teléfono, las comidas, en las comidas nos compartimos, entonces el va los jueves al mercado y compra, y yo le digo compra lo necesario papá no tiene necesidad de extralimitarse y entonces yo termino de</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>complementar lo otro, espero a ver que es lo que el compra y entonces, y así vamos, en ese tipo de cosas y decisiones (...)"</p> <p>"No eso no es problema [Las salidas], por lo menos lo principal yo le dejo ahí su comida hecha su almuerzo y su cena yo se la dejo preparada (...) entonces bueno si es de llegar un poco más tarde dependiendo, no hay problema porque yo le hago [La comida] normalmente trato de variárselo que si le pongo pollo y pescado, eso si el varía, si el ve que le provocó al medio día pescado y entonces deja el pollo, porque yo le dejo las dos, los dos envases que el lo que hace es meterlos en el microondas, entonces, entonces en esa parte sobre todo de la comida (...)"</p> <p>"Sí exactamente [El carácter], y es la parte de que estás interfiriendo aunque sea tontamente y entonces yo decido que es así, así y así. Es así (...)"</p> <p>"Lo positivo es porque la situación que yo tengo crítica de mi vida matrimonial de años donde mi familia se fue desmembrando, porque mis hijas un años antes osea que desde hace 6 años que estamos viviendo acá, mis hijas hace ya un año que se habían ido de la casa, estaban viviendo que si con amigas la otra que si con un familiar, soltándose por la situación de mi esposo, (...) él me ha brindado a mi este esa tranquilidad (...)"</p> <p>"(...) inclusive a veces cuando yo compro algo me dice tome, tome y tome porque eso yo tengo que dárselo, entonces allí empiezan los problemitas, entonces ya decidí no hacer mucho hincapié en cuanto a los costos, pero si estamos todos pendientes cuando hay un gasto extra entre todos."</p> <p>"El espacio sí, eh...por ese lado, me siento que a pesar de todo he ido agarrando cuerpo independientemente, pero si uno pierde un poco la independencia (...) esto es alquilado no es propio, pero suponiendo es el cabeza, entonces que estar, eso son sus costumbres de que si esto es aquí, lo otro allá, que si yo quito esto y lo dejo allá que porque lo deje allí. Este...en el cuarto vivimos mi hijo y yo, dormimos en la misma cama, porque está mi otro hermano, el otro hermano que viene de Puerto Ordaz, el cuarto de su papá, entonces después que cada quién tenía sus espacios en su vida (...) la parte negativa (...) con la falta de mamá me siento, porque todos entonces abuela no tía, me siento que soy la sustituta de mamá en ciertas situaciones, entonces hay momentos que veo cónchale OK mi papá no me duele, no me molesta, hago todo lo que tengo que</p> |
|--|--|

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|--|
| | <p>hacer y mis hermanos saben, todos de que es un problema menos de que el esté solo, tener que buscar a una persona o que y no porque el no se vale por si mismo, porque hasta ahora el se vale por si mismo (...)"</p> |
| <p>2. Dependencia del adulto mayor en la familia con respecto al consumo</p> | <p>"Independiente sí. (...) Él sin necesidad de consultar él hace, decide, imagina a veces yo estoy en el trabajo y entonces, papá cuando usted vaya a salir déjeme un papelito o llame para uno saber me fui para tal lado, entonces cuando llego en la noche, [Le dice] no fui para el cementerio (...)"</p> <p>"(...) él se vale por sí mismo, él tiene su, +el mismo se inyecta, yo estoy allí pendiente como todas las cosas, siempre con alguna persona, pero él es sano, el todavía realmente es capaz, muy capaz de, de muchas cosas en la casa, entonces bueno eso de la comida es una tontería (...)"</p> <p>"(...) él mismo se inyecta su insulina, él mismo se distribuye pero uno está allí pendiente (...)"</p> |
| <p>3. Preferencias y hábitos de consumo del adulto mayor</p> | <p>"(...) paseos o de repente mi hermana que tiene un apartamento en La Guaira o en Higuero y quiere que de repente se vaya el sábado y nos venimos el domingo, el prefiere no ir (...) a veces tienen actividades y mi hermana Carmen Rosa, le dice papá lea la cartelera allí hay muchas actividades, muchas cosas, muchos paseos, eso no es problema del dinero porque entre todos se lo pagamos, yo se lo regalo, entonces el es el que se limita, que si me duele la pierna, que si no puedo caminar mucho, que yo prefiero quedarme en la casa entonces más bien hay que sacarlo como se dice empujándolo, agarrarlo y tirarlo en la puerta y llévatelo (...)"</p> <p>"(...) el se distrae con cualquier cosa, viendo la televisión y ahora que la computadora que tiene como un año, que esta con la computadora, entonces el es allí metido, halando, moviendo, aprendiendo y ahora quemando CD y bajando las música, bueno no tiene Internet, si tuviera Internet fuera mejor, que eso es lo que estamos pensando también por el para que siga explotando esa curiosidad y leyendo, a el le encanta mucho leer, porque inclusive cuando el va para la casita, el una de las ocas es irse a la parte de la biblioteca a sentarse y a leer porque a el no le gusta los juegos ni nada de eso (...)"</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|---|
| | <p>“(…) como todo una tentación ha sido por el dulce (…) Que inclusive estamos con el doctor que se le hizo una evaluación de medida del azúcar, entonces le salió, no le salió mal pero el doctor me dijo está abusando y el abuso se ve en la gordura, porque está más gordo entonces claro el si tiene la galleta Oreo pasa y agarra una galleta, las rosquitas de la panadería de aquí que son sabrosas se compra las rosquitas (…) eso ha sido su, realmente su delirio y eso ha sido toda la vida y claro como el problema de las diabetes (…)”</p> |
| <p>4. Modalidad de compra del adulto mayor.</p> | <p>“(…) el paga el apartamento, el sigue pagando el apartamento (…) el va los jueves al mercado y compra (…)“</p> <p>“(…)si televisión películas más que todo”</p> <p>“(…)no sus diligencias de el son puntuales, de acuerdos, si tiene que ir al mercado por ejemplo, si tiene que ir al banco porque tiene su, que cobrar su pensión este si tiene que ir a X pues porque se quemó un bombillo, entonces el aprovecha eso pero si son puntuales pues que puede pasar un día que si no tiene nada que hacer, que más bien anda caminando de cuarto a sala, viendo a ver que es lo que puede hacer, esas son sus salidas puntuales (…)”</p> <p>“(…) es que no llama, es que no avisa (…) Si, el tiene celular”</p> <p>“(…) esa parte no he podido ni siquiera quitársela de que aunque sea para uno saber, fui para tal lado, diligencias cortas que va y viene eso no importa pero así diligencias largas que uno agarra el carro se va o a veces que se va que tiene que, el carro tiene un problemita, entonces se fue al taller, a que se lo revisen (…)”</p> |
| <p>5. Rol del adulto mayor en el proceso de toma de decisiones de compra.</p> | <p>“(…) él paga el apartamento, él sigue pagando el apartamento, este yo lo que le he quitado es la luz, el teléfono, las comidas, en las comidas nos compartimos, entonces él va los jueves al mercado y compra, y yo le digo compra lo necesario papá.”</p> <p>“Bueno allí afortunadamente hay en cuanto a los costos, el se maneja con los costos el por eso es que te digo que respetamos mucho porque el decide, porque inclusive a veces cuando yo compro algo me dice tome, tome y tome porque eso yo tengo que</p> |

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|---|
| | <p>dárselo, entonces allí empiezan los problemitas, entonces ya decidí no hacer mucho hincapié en cuanto a los costos, pero si estamos todos pendientes cuando hay un gasto extra entre todos (...) El se traslada, el se traslada, eso si por lo menos en las consultas, yo si trato de estar si yo no estoy, yo pido permiso dependiendo de si es una consulta normal que es llevar el, no, pero si son, consultas que amerita...por ejemplo hace poco fuimos la semana pasada después de 3 meses y yo quería estar porque hay muchos detallitos en estos 3 meses de que se han presentado de que, el se siente esto, este detallitos que yo quería escuchar el médico porque hay cosas que el las dice a conveniencia, entonces, en ese sentido como en esa parte si yo lo ayudo en la parte médica para saber, porque el mismo se inyecta su insulina, el mismo se distribuye pero uno está allí pendiente, entonces si yo no puedo acompañarlo le digo a uno d mis hermanos pero igualito el sale de aquí agarra un taxi se va, si uno no está el se va (...)"</p> |
|--|---|

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El envejecimiento en el adulto mayor debe ser entendido como un proceso en el cual la adaptación es dinámica a los cambios o trastornos propios de la vejez. La jubilación, la pérdida del cónyuge, la aparición de enfermedades y trastornos psicorgánicos son algunos de estos cambios, los cuales no se presentan en conjunto en la vida del individuo, sino que se van gestando paulatinamente. A pesar de que la vejez se ha clasificado por los teóricos como una etapa que se inicia a partir de los 65 años, se concluye que dicho proceso no empieza a una edad en específico, sino que varía de individuo a individuo según consideraciones psicográficas y de género. Asimismo se pudo corroborar que una persona no puede ser considerada adulto mayor porque éste se encuentre en un momento de retiro laboral debido a que podría continuar desempeñando actividades compensatorias y sentirse joven.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los psicólogos consultados, y en concordancia con los criterios de la teoría de la desvinculación, se llegó a la conclusión de que el adulto mayor experimenta una desvinculación y desinterés con respecto a lo que ocurre a su alrededor. Esto se debe al declive de las habilidades funcionales del organismo y al abandono de tareas que le mantienen ocupado y activo en la sociedad. Sin embargo, el individuo puede retardar la llegada de la vejez gracias a la posibilidad de desempeñar nuevas actividades en su tiempo libre que le hagan sentir útil, joven y satisfecho. A pesar de esta condición, algunos adultos mayores entrevistados prefieren mantenerse resguardados dentro de sus hogares para disfrutar de la tranquilidad y evitar los peligros de la ciudad.

Se evidenció que los adultos mayores entrevistados se les hace difícil la adaptación y apertura a los cambios debido a que ellos nacieron en una sociedad no industrializada que se ha modernizado y tornado más individualista. Por ello, la desvinculación del adulto mayor es una consecuencia impuesta en muchos casos

por factores sociales, como lo desarrolla la teoría de la modernidad. Además, el consumo masivo actual es el motor de la maquinaria que mueve el mundo en el cual vivimos. En todas las fases se pudo comprobar que la naturaleza del adulto mayor no es lo suficientemente flexible como para adaptarse a ese engranaje de consumo, a diferencia de los segmentos más jóvenes. A su vez, los adultos mayores consultados mostraron no estar familiarizado con los precios actuales de los productos y servicios como consecuencia de la galopante inflación y su desvinculación con el trabajo que les permitía devengar una suma significativa de dinero.

Es comprensible la misión de los mercadólogos de satisfacer las necesidades de los segmentos más jóvenes y de mediana edad porque ocupan el grueso de la pirámide poblacional del país y representan el sector más productivo de la población. Mientras tanto, el adulto mayor ya no forma parte de la fuerza laboral, lo que acarrea una baja de su poder adquisitivo y por ende una baja del consumo. Es por ello que las tendencias del mercado apuntan mayormente a los segmentos de menor edad. Se pudo concluir que los mercadólogos entrevistados evitan o subestiman al segmento adulto mayor por su pequeño tamaño y por considerarlo de bajo poder adquisitivo.

En cuanto a los hábitos de consumo del adulto mayor, la categoría más destacada y de mayor prioridad entre la muestra de adultos mayores estudiados, es la de productos y servicios médicos para contrarrestar las enfermedades que se presentan en ese momento del ciclo de vida. Sin embargo, a pesar de que el consumo de medicamentos les brinda algunas mejoras en el organismo, en varios casos estudiados no genera total bienestar en el individuo porque el fuerte consumo de fármacos algunas veces provoca trastornos colaterales. Por esta razón muchos preferían ingerir menor cantidad de fármacos para curar sus males y no saturar su organismo con la ingesta excesiva de medicamentos. Los adultos mayores esperan como beneficio principal en un medicamento que alivie sus dolencias y no cause repercusiones en el estómago.

El consumo de alimentos resultó de elevada importancia en la muestra de adultos mayores por estar igualmente asociado al cuidado de su salud. Los hábitos de consumo alimenticio de los adultos mayores entrevistados coincidieron entre todos en la reducción del consumo de grasas, sales y azúcares. Sin embargo, sus preferencias resultaron ser *difusas*, cada uno de ellos tiene debilidad por el consumo de determinados alimentos que se salen de la dieta recomendada por sus médicos. Para algunos resulta muy difícil modificar los hábitos alimenticio en la vejez y acostumbrarse, por ejemplo, al consumo de fibras y cereales.

En relación con las preferencias en la categoría de belleza y cuidado personal se evidenciaron, en el caso de las mujeres entrevistadas, agrados en el uso de maquillaje, cremas limpiadoras e hidratantes y servicios de peluquería con el fin de mantenerse arregladas. El hábito de consumo de estos productos y servicios depende de la decisión de los familiares porque muchos de ellos se encargan de obsequiarle este tipo productos y servicios al adulto mayor. En cambio la totalidad de los hombres no mostró interés por esta categoría de productos. Los hábitos de consumo de ellos, en este rubro, se limitaron a los productos básicos de aseo personal.

En otro orden de ideas, los adultos mayores entrevistados mostraron aversión por la tecnología. Ellos comprenden el uso de determinados aparatos tecnológicos en la sociedad, pero no los perciben como productos que les puedan brindar alguna utilidad. Para todos los adultos mayores consultados la tecnología es vista como algo especialmente diseñado para generaciones más jóvenes.

Con respecto al consumo de medios de comunicación existen preferencias *agrupadas*: Un grupo de los adultos mayores entrevistados prefieren la televisión para entretenerse y en muy pocos casos para cultivar su intelecto, mientras que al otro le agrada la radio para escucharla durante sus horas de reposo diario. En cuanto al consumo de medios impresos se evidenció poca preferencia por el consumo de prensa. Para algunos adultos mayores entrevistados el periódico representa un gasto

dispendioso, en cambio los periódicos gratuitos, con noticias resumidas y con un diseño colorido, son de su agrado. Esto contradice la investigación desarrollada por la revista *Producto* que fue citada en el marco referencial, la cual concluye que los adultos mayores prefieren los medios impresos.

Tres de los entrevistados manifestaron que consideran el hábito de consumo turístico como una forma de entretenimiento. Para ellos viajar es una forma de compartir con personas de su misma edad, divertirse, jugar y sentirse jóvenes. Otras preferencias de entretenimiento son la práctica de actividades deportivas para reducir el estrés y mejorar la salud, y las salidas al cine o centros comerciales siempre y cuando vayan acompañados de un amigo o familiar. Para realizar estas salidas, algunas veces, prefieren realizar los paseos y hacer sus compras cerca del hogar. En caso de estar en la necesidad de salir de su zona residencial, los adultos mayores entrevistados prefieren el metro como medio de transporte porque es rápido y gratuito para ellos. No obstante, se quejan del mal trato que reciben en este sitio, porque a pesar de ser adultos mayores los demás usuarios no les brindan el respeto y la consideración que ellos consideran que merecen. A su vez, tanto para los adultos mayores como para sus familiares, las escaleras de acceso al metro son muy peligrosas para el adulto mayor.

Las preferencias y hábitos sobre la modalidad de compra del adulto mayor entrevistado resultaron *homogéneas* en cuanto a las consideraciones de lugar y tiempo. Al hacer sus compras los adultos mayores consultados frecuentan lugares cercanos a su vivienda porque no implica tener que usar un medio de transporte para llegar al lugar. Igualmente, les agrada ir a los mercados pequeños o bodegas porque reciben atención personalizada y se sienten más tomados en cuenta. Por lo general, acostumbran hacer esas diligencias durante las mañanas debido a que se les hace más cómodo, fresco y ligero. Se pudo observar que algunos de los adultos mayores entrevistados prefieren salir acompañados debido a que se sienten más seguros y tienen a alguien con quien conversar. Pero, otros adultos mayores de la muestra

resultaron ser más independientes y no requerir de la compañía de un familiar para realizar sus salidas.

A través de esta investigación se pudo detectar que el rol que desempeñan los adultos mayores entrevistados con mayor fuerza en el momento de tomar decisiones de compra en el hogar es el de *Influyente*. Por lo general, los familiares consultados mostraron verse obligados a comprar los productos o servicios médicos para ayudar al adulto mayor a cubrir su necesidad de mantener o mejorar su salud. Sin embargo, cerca de la mitad de la muestra entrevistada ejerce el rol de *Compradores* de sus propios medicamentos.

El monto mensual destinado para la compra de medicamentos es elevado, lo que en algunas entrevistas demostró que se asemeja o supera el monto del seguro social, por lo que el adulto mayor necesita apoyo financiero. La mayoría de los adultos mayores de la muestra posee una entrada de dinero que no le es suficiente, ellos necesitan ayuda económica de algún familiar y de este modo pierden poder de decisión.

Se constató que el rol de *Influyente* que ejercen los adultos mayores dentro del proceso de toma de decisión de compra no es igual al que cumplen los niños en el hogar. Los bebés son la novedad de la casa por lo que en el momento de gastar dinero ocupan un lugar privilegiado por encima del adulto mayor.

En la categoría de alimentos se refleja otra influencia que ejercen los adultos mayores sobre la toma de decisiones de compra, primordialmente porque el adulto mayor se ve en la necesidad de cuidar su salud a través del consumo de una dieta balanceada exenta de productos enlatados, grasas, sal y azúcar. Los familiares comentaron que evitan adquirir estos productos porque representan una tentación para el adulto mayor. Por otro lado, los adultos mayores, especialmente las mujeres entrevistadas, persuaden a sus familiares en la compra de determinados alimentos,

pues son ellas quienes poseen la experiencia culinaria y en muchos casos son las responsables de cocinar para el resto de la familia.

Los adultos mayores consultados son igualmente *Influyentes* en el proceso de toma de decisiones de compra relacionadas al entretenimiento y las salidas de sus familiares. Estos últimos expresaron que evitan salir con el adulto mayor a lugares donde haya bullicio, calor y con escaleras que impidan el tránsito cómodo de los adultos mayores. Asimismo, los familiares entrevistados comentaron sentirse privados de viajar por tener que dejar solo al adulto mayor por mucho tiempo o de hacer fiestas en la casa por no molestarle.

Según los resultados de la muestra de adultos mayores y familiares en esta investigación se corroboró que éstos mantienen una relación simbiótica entre ellos. Las generaciones más jóvenes representan el motor productivo de la casa a través de sus actividades laborales y el adulto mayor, en la gran mayoría de los casos estudiados, son propietarios o arrendatarios del inmueble en los cuales convive la familia.

Con respecto a la independencia de los adultos mayores para tomar sus decisiones de compra, la muestra resultó estar dividida en tres grupos: Unos son sumamente independientes porque se sienten activos, salen solos, no dependen de la familia para trasladarse a algún sitio cuando deben hacer sus diligencias y no se sienten impedidos por sus dolencias físicas. Otros en cambio, representan el polo opuesto, expresan quejas continuamente y temen salir sin la compañía de un familiar porque no se sienten ágiles físicamente y se exponen a los riesgos de la calle. El resto de los adultos mayores entrevistados representan un híbrido de ambos grupos descritos anteriormente.

Es recomendable que las empresas públicas y privadas del sector salud se esfuercen en atender las necesidades de este segmento que demanda un trato cordial y personalizado para aliviar sus pesares y sentirse atendidos. La

implementación de estrategias de mercadeo relacional responde a esa necesidad del adulto mayor de sentirse tomado en cuenta y le brinda mayor confianza para acceder a la compra, al recordarle su tratamiento y aclarar sus posibles dudas. Otra consideración en relación con la promoción en la mezcla de marketing es la inclusión y el llamado de atención a los familiares a través de la publicidad porque son éstos quienes tienen el poder para adquirir determinados productos y servicios de consumo primordial para el adulto mayor.

Las jornadas o programas de salud en los establecimientos comerciales son ideales para el adulto mayor porque se les ofrece un trato personalizado aunado a una buena atención dentro del punto de venta, lo cual incentiva aún más la compra y genera fidelidad.

Otra estrategia de marketing que se recomienda a las empresas dedicadas a la producción de fármacos y servicios médicos es el uso del mercadeo directo. A través de este esquema promocional se puede cautivar a los médicos y farmacéuticos para que sirvan de pasarela en el ofrecimiento de los productos de una determinada empresa, manteniendo los principios éticos de cada organización y la misión de ser socialmente responsables. El objetivo es que los expertos de la salud reconozcan la calidad, los beneficios y la imagen del producto para que ellos se identifiquen, prefieran la marca y se la recomienden a sus pacientes adultos mayores.

Como recomendación final, gracias a los resultados obtenidos en la muestra de adultos mayores, se identificó la potencialidad comercial que puede tener la producción y venta de fármacos capaces de tratar varias afecciones, comunes en la vejez al mismo tiempo. Sería ideal crear una fórmula que le permita al adulto mayor tomar menor cantidad de pastillas, que le cause menos trastornos en el organismo. La marca de un producto en específico puede diferenciarse de sus competidores ofreciendo el beneficio competitivo de que el medicamento no afectará su estómago.

La influencia que ejerce las preferencias y hábitos de consumo de los adultos mayores en el consumo de la familia resultó ser variado. Para algunos familiares el consumo se vio afectado por la necesidad del adulto mayor de consumir determinados productos de las categorías de: Productos y servicios médicos y Alimentos y bebidas. Se observó que la compra de estos productos suelen estar adaptados a los requerimientos de la persona mayor. De igual forma se percibió que algunas familias dejaban de salir y hacer viajes por ajustarse a las preferencias del adulto mayor de mantenerse en casa y estar acompañados. Por su parte otras familias dijeron no sentir ningún tipo de influencia debido a que los adultos mayores de los respectivos hogares eran tan autosuficientes que no necesitaban del apoyo económico ni emocional de sus respectivos familiares.

FUENTES DE INFORMACIÓN Y BIBLIOGRAFÍA

Fuentes bibliográficas:

Alcaldía de Chacao, (2003) *Programa de Atención Integrada para el Adulto Mayor Caracterización y Memoria Humana*. Caracas, Venezuela: Grupo Rey C.A.

Arellano, R. (2002) *Comportamiento del consumidor*. México: Mc Graw Hill.

Assael, H. (1999) *Comportamiento del Consumidor* (6ª ed.). México: International Thomson Editores, 1999 .

Chopra, D., Simon, D. (2002). *Rejuvenezca y viva más tiempo*. Bogotá: Norma.

Larousse Diccionario Enciclopédico. (1999) (5ª ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones Larousse de Colombia

Foxall, G., Goldsmith, R. y Brown, S. (2002). *Consumer Psychology for Marketing*. (2ª ed.). London: Thomson Learning.

Kerlinger, F. (1988). *Investigación del comportamiento*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill

Malotra, N. (1997) *Investigación de mercado. Un enfoque práctico*. (2ª ed.) México: Prentice Hall

Paillat, P. (1971). *Sociología de la vejez*. Barcelona. España: Oikos-Tau

Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación* (1ª ed.). Caracas, Venezuela: Panapo de Venezuela, C.A.

Schiffman, L. y Lazar, L. (1991). *Comportamiento del consumidor*. (3ª ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Stanton, W., Etzel, M. y Walter, B., (2004). *Fundamentos de Marketing*. (13ª ed.) , México: Editorial Mc Graw Hill.

Kerlinger, F. Y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill

Kotler, P. (1997). *Dirección de mercadotecnia*. (8ª ed.), Venezuela: Ediciones Nueva Visión.

Kotler, P. y Armstrong, G. (1996) *Mercadotecnia*. (6ª ed.) México: Prentice – Hall Hispanoamérica C.A.

Sampieri, R. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: McGRAW GILL.

Santalla, Z. (2005). *Guía para la elaboración formal de reportes de investigación* (1ª ed.). Caracas: Publicaciones UCAB.

Tamayo y Tamayo, M. (2000). *El proceso de la investigación científica* (2ª ed.). México: Limusa

Fuentes Hemerográficas:

Díaz, S. (2005). La tercera edad. Tiempo de vida. Revista *Más Salud*, año II, número 8, editada por Locatel, p. 20- 24

Para los mayores de casa. [Sección especial]. (2005, Julio). Revista *Producto*, 260 (4).

Promesa de la eterna juventud. (2005, Julio). *Producto Magazine*, 260 (4), 60-61.

Roche, M. (2005, Julio). Adultez anticonsumo. *Producto Magazine*, 260 (4), 52-53.

Roche, M. (2005, Julio). Boomers en negación. *Producto Magazine*, 260 (4), 24-25.

Fuentes Electrónicas:

- Abala, et al. (2000). *Manual de Geriatría y Gerontología* (Cap. VI) , Recuperado en Noviembre 2, 2006, de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Departamento de Medicina Interna. Facultad de Medicina. Enfermería Geriátrica Web site: http://escuela.med.puc.cl/paginas/udas/Geriatria/Geriatria_Manual/Geriat_M_00.html
- ACNielsen. (2004) Mercados en Crecimiento Alrededor del Mundo. Cuidado Personal 2004. Distrito federal, México. Recuperado en Abril 19, 2006 de <http://www.acnielsen.com.mx/news/pr20040622.shtml>
- Alcaide, J. (2005). *Senior marketing: el futuro de las pymes II*. Recuperado en Noviembre 22, de 2005 de http://www.microsoft.com/spain/empresas/marketing/senior_marketingii.msp
- Andara, V. (2006). *Pirámide poblacional de Trujillo se invertirá para el 2006*. Recuperado en Marzo 10, 2006, de <http://www.diarioeltiempo.com.ve/secciones/secciones.php?num=65499&codigo=nreg&lve=dos>
- Aranibar, P. (2001). *Acercamiento conceptual a la situación del adulto mayor en América Latina*. Recuperado en Noviembre 15, 2005, de <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/0/9260/lcl1656p.pdf>
- Buil, P. y Diez, J. (2006). *Anciano y familia. Una relación en evolución*. Recuperado en Febrero 12, 2006, de <http://www.cfnavarra.es/salud/anales/textos/vol22/suple1/suple3.html>
- Sanz, B. (2005). *Comparación entre Aporte y Consumo Alimentarios Relacionados con los Requerimientos en Ancianos Semi-Institucionalizados*. Recuperado en Abril 4, 2006, de MedULA, Revista de Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes. Vol. 6 N° 1-4. 2002. Mérida. Venezuela. Web site: <http://www.monografias.com/>

trabajos30/aporte-alimentario-ancianos-semi-institucionalizados/aporte-alimentario-ancianos-semi-institucionalizados.shtml

Beristain, E. (2005). *El envejecimiento de la población vasca y sus consecuencias económicas y sociales*, (1ª.ed.) Recuperado en Marzo 3, 2006, del Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco Web site: http://www.euskadi.net/r33-2732/eu/contenidos/informacion/7053/eu_2326/adjuntos/Envejecimiento%20poblacion.pdf#search=%22%22Las%20personas%20mayores%20cuidan%20su%20dinero%3A%20aprovechan%20ofertas%20y%20buscan%20rebajas%20%22%22

Businesscol.com. (2006). *Sección Productos y Recursos. Diccionario Glosario Administración y Marketing*. Recuperado en Marzo 10, 2006, de <http://www.businesscol.com/productos/glosarios/administrativo/glossary.php?word=ESTUDIO%20DE%20MERCADO>

Portal Calidad de Vida. (2006). *Calor humano que genera resultados exitosos*. Recuperado en Junio 4, 2006, de <http://www.calidaddevida.com.ve/entrevistas/index.php?c=2>

Cambios en la dinámica familiar cuando uno de sus miembros es anciano. (2006). Recuperado en Marzo 10, 2006, de <http://www.encolombia.com/medicina/menopausia/meno6300cambios2.htm>

Castro, F. (2006). *Catecismo la familia y el matrimonio*. Recuperado en marzo 21, 2006, de http://64.233.187.104/search?q=cache:9iV1uHWa8tgJ:www.mercaba.org/FICHAS/CEC/catecismo_familia_matrimonio.htm+familias+con+ancianos+venezolanas&hl=es

ComunidadMayor.com. (2006). *Teorías de la vejez* Recuperado en Marzo 4, 2006, de http://www.comunidadmayor.com/gerontol/socio_teorias.asp

ComunidadMayor.com. (2006). *Teorías sociológicas de la vejez*. Recuperado en Marzo 4, 2006, de http://www.comunidadmayor.com/gerontol/socio_teorias.asp

Conceptos básicos de deficiencia discapacidad y minusvalía, s.f., Recuperado en Agosto 1, 2006, de http://www.ibermutuamur.es/ibertalleres/guias/guia_madrid/accesible/informacion/conceptos.htm

Concilio Plenario de Venezuela. (2002). *Iglesia y familia: Presente y futuro*. Recuperado en Marzo 14, 2006, de www.cpv.org.ve/documentos/IF%20Doc%206.doc –

Costa, A. (2006) *¿Qué es el envejecimiento?*. Recuperado en Enero 10, 2006, de <http://www.hoy.com.ec/libro6/edad/edad04.htm>

Crohn Colitis. (2006). *Estilos de vida*. Recuperado en Marzo 14, 2006, de <http://www.ua-cc.org/aspectos3.jsp>

De Lima, B. (2003). *Venezuela: Envejecer en la pobreza*. Discurso presentado en el simposio “Viejos y Viejas. Participación ciudadana e inclusión social” 51º Congreso Internacional de Americanistas. Recuperado en Abril 18, 2006, de http://investigacion.unefm.edu.ve/Pag_Cib/Uniger/DeLima.htm

Discapacidad en Chile. (2006). Recuperado en marzo 20, 2006, de http://www.ine.cl/ine/canales/chile_estadistico/calidad_de_vida/discapacidad/pdf/introduccion1.pdf

Dueñas, J. (2000) *La familia del anciano*. Recuperado en Junio 4, 2006, de <http://www.terra.es/personal/duenas/familia.htm>

Fundación Eroski (2002) *Los mayores de 65 años son consumidores muy exigentes, según un estudio*. Recuperado en Enero 5, 2006, de http://72.14.203.104/search?q=cache:D1tKQ_ZwlkJ:www.consumer.es/web/es/economia_domestica/2002/07/07/49073.php+%22Habitos+de+consumo+de+los++mayores%22&hl=es&gl=ve&ct=clnk&cd=3

Encinas J., *El anciano y la Familia* (2006) Recuperado en Febrero 28, 2006 de: <http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/familia.htm>

Euesko Jaurilaritza Gobierno Vasco. (2005). *El envejecimiento de la población vasca y sus consecuencias económicas y sociales*. Recuperado en Diciembre 10, 2005, de http://www.ogasun.ejgv.euskadi.net/r51-341/es/contenidos/informacion/7053/es_2326/adjuntos/Envejecimiento%20poblacion.pdf

Gómez, I. *Los mercados de bajos ingresos*. (2006). Recuperado en Marzo 20, 2006, de <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=567>

Guerra, M. (2006), “*Los discapacitados son indiscriminados*”. Recuperado en Agosto 1, 2006, de <http://www.discapacidad.org/docs/general/disca.doc>

HelpAge Internacional. (2002). *Estado Mundial de las Personas Mayores*. Recuperado en Mayo 12, 2006, de http://www.helpage.org/Resources/Policyreports/main_content/1118337662-0-11/SOTWOPspan.pdf

HelpAge Internacional, (2001) *Informe sobre el Envejecimiento y el Desarrollo: Un resumen*. London. Recuperado en Mayo 22, 2006, de http://new.jamkit.com/Resources/Policyreports/main_content/zhQT/ADSummary.Spanish.pdf -

Informe de Impacto Económico y Presupuestario del Anteproyecto de Ley Orgánica de Participación Protagónica y Derechos y Deberes de la Adulta y del Adulto Mayor. (2005). Recuperado en Febrero 15, 2006, de http://www.oaef.gov.ve/Publicaciones2/Informes/Impacto_Economico/2005/Pariticipacion_ciudadana/IE_0505-227_adulto%20mayor.pdf

Instituto Nacional de Estadística de la República Bolivariana de Venezuela (2006). *Población total, según grupos de edad, 2000-2015*. Recuperado en Octubre 18, 2006 de: <http://www.ine.gob.ve/poblacion/distribucion.asp>

- Instituto Nacional de Geriátría y Gerontología Ministerio de la Salud y Desarrollo Social. (2006) *Informe de avances Venezuela*. Recuperado en Marzo 20, 2006, de <http://www.eclac.cl/celade/noticias/paginas/3/20633/VENEZUELA2.pdf>
- Instituto Nacional del Consumo y Ministerio nacional de Sanidad y Consumo (2000). *La Tercera Edad y el Consumo*. Recuperado en Octubre 23, 2006, de <http://www.consumo-inc.es/informes/interior/estudios/frame/pdf/TERCERA%20EDAD.PDF>
- Macias, M., et al. (2003) *Cambio de hábitos de consumo femenino en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México*. Recuperado en Marzo 20, 2006, de <http://sincronia.cucsh.udg.mx/huertaprim03.htm>
- Martín, J. (2005). *Los factores definitorios de los grandes grupos de edad de la población: tipos, subgrupos y umbrales*. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales. Universidad de Barcelona, vol. IX, núm. 190. Recuperado en Junio 16, 2006, de <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-190.htm>
- Molina, K. (2006). *El valor de vivir en familia*. Recuperado en marzo 19, 2006 de <http://www.amigaonline-pl.com/familia05/1061212144352.htm>
- Monografías. Com. (2006). *Teorías sobre el comportamiento del consumidor*. Recuperado en Enero 10, 2006, de http://64.233.187.104/search?q=cache:3h1OxY_DR8QJ:www.monografias.com/trabajos22/psicologia-del-mercadeo/psicologia-del-mercadeo.shtml++venezuela,+h%C3%A1bitos+de+consumo,+ancianos+&hl=es
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud*. Recuperado en Junio 14, 2006, de <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/oms-clasificacion-01.pdf>

- Organización Panamericana de la Salud. (2001). *Indicadores*. Recuperado en Febrero 10, 2006, de <http://64.233.187.104/search?q=cache:va5brn3VzOUJ:www.paho.org/spanish/sha/prflven.htm+consumo,+ancianos,+Venezuela+&hl=es>
- Organización Panamericana de la Salud. (2006). *El envejecimiento: Cómo superar los mitos, publicado por Portal Mayores*. Recuperado en Mayo 12, 2006, de <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/paho-mitos-01.pdf>
- Ortiz, D., (2006) *Aspectos sociales del envejecimiento*. Recuperado en Febrero 16, 2006, de <http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/aspectos.htm>
- Orzaes, M., et al. (2006). *Hábitos de consumo de productos apícolas en un colectivo de ancianos*. Recuperado en Marzo 20, 2006, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0004-06222002000400006&lng=es&nrm=iso. ISSN 0004-0622.
- Paolillo, F. (2002). *Uruguay*. Intervención en la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Madrid, España. Recuperado en Abril 18, 2006, de <http://www.un.org/ageing/coverage/uruguayS.htm>
- Portal Calidad de Vida. *Calor humano que genera resultados exitosos*, (2006). Recuperado en Mayo 12, 2006, de <http://www.calidaddevida.com.ve/entrevistas/index.php?c=2>
- Problemática de la discapacidad*. (2006). Recuperado en Marzo 25, 2006, de http://sepiensa.org.mx/contenidos/d_disca/disca1.htm
- Sánchez, V. (2000) *Sociología de la vejez versus economía de la vejez*. Recuperado en Noviembre 20, 2006, de www.bib.uab.es/pub/papers/02102862n61p39.pdf

Sanz, B. et al. (2006). *Comparación entre aporte y consumo alimentarios relacionados con los requerimientos en ancianos semi-institucionalizados*. Recuperado en Febrero 15, 2006, de <http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/medula/Vol6num1-4/articulo7.pdf>

Soria, B. et al. (1999). *Aspectos psicológicos y Sociales más importantes de los ancianos institucionalizados*. p. 211 Recuperado en Diciembre 3, 2006, de, http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol15_3_99/enf13399.pdf

Tecnojuris.com. (2003). Leyes de Venezuela. Consultado el 15 de Enero del 2006 en: <http://64.233.187.104/search?q=cache:0Odx-By1a8QJ:www.tecnojuris.com/modules.php%3Fname%3DNews%26file%3Darticle%26sid%3D352+ancianidad+en+venezuela&hl=es>

Ullóa, A. (2006) *Mercado de Adultos Mayores*. Recuperado en Julio 4, 2006 de <http://www.eluniversal.com.mx/articulos/34022.html>

Vejez, *Economía y Sociedad*. (2006). Recuperado en Marzo 15, 2006, de http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/lperez/Programa2.pdf

Wikipedia. (2006). *Tercera edad*. Recuperado en febrero 18, 2006, de http://es.wikipedia.org/wiki/Tercera_edad

Wikipedia. (2006). *Merchandising*. Recuperado en Junio 1, 2006, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Merchandising>

Ysern, J. (2006). *Adulto mayor: Aspectos psicoafectivos del envejecimiento*. Consultado el 15 de febrero del 2006 en: <http://www.ubiobio.cl/vitrina/envejecim.htm>

Dorothy Lopez

D o r o t h y L o p e z ì € €

€ €! € €- 1 (& € €* € €1

Dorothy Lopez

D o r o t h y L o p e z ì € €

€ €! € €- 1 (& € €* € €1

Entrevista con Ana
Familiar de la Sra. Aída Castro

ANDREINA: Muchas personas que viven con un mayor, no es el caso de todos pero siempre por diferencias de edad, ¿Cuántos años tienes?

ANA: 37

ANDREINA: OK en comparación con 66, ¿hay algún tipo de limitaciones que puedas tener o de qué manera te ves influenciada ya sea de manera positiva o negativamente por vivir con una persona mayor de 65?

ANA: Bueno a mí desde el punto de vista negativo obviamente las crianzas son distintas, la época y de alguna manera aunque ella trate de utilizar el mismo patrón en nosotros mayor es la influencia de la que época que vivimos ahorita, entonces hay ciertas cosas que ella nos ha inculcado buenas por supuesto pero uno siempre se orienta más hacia lo que uno, estilos de vida de los demás, lo que se ve en la televisión, entonces eso ha originado ciertos choques de repente ella dice: ¡no! Acabas de llegar de la calle y vas a abrir la nevera y te vas a tomar agua y uno y que pero es que eso no hace daño, pero si siempre se ha dicho que eso es malo pero eso era antes, ya no. Entiendes?

ANDREINA: Uju

ANA: Entonces, uno lo hace no pasa nada y ya poco a poco va olvidando es parte no mira no abras la nevera. Otra cosa este de repente antes no se estilaba pero ahora sí, que tu invites tus amigos a tu casa pues, que sean hombres. Me refiero al caso de sexos opuestos y por ejemplo yo nunca tuve la oportunidad o hasta los momentos de estar invitando a amigos hombres porque de repente no sé cómo lo vaya a tomar ella. Ella nunca me ha visto a mí con amigos hombres, ni como me comporto yo. ¿Me entiendes?

ANDREINA: Uju

ANA: Entonces siempre tiendes a invitar amigas mujeres, yo me imagino que ya cuando yo tenga mi casa, este ya tendré más libertad, para hacer grupos, para hacer reuniones y todas esas cosas

ANDREINA: Entiendo

ANA: Aunque mi hermano viene acá e invita a sus amigos y chévere

ANDREINA: Y ¿no hay ningún problema?

ANA: No, no hay ningún problema. Este lo que pasa es que mi mamá nunca le ha gustado decir malas palabras por ejemplo, y nos educó a no decir malas palabras pero cuando uno esta en plena, en la escuela, en el liceo, te das cuenta que todo el mundo dice malas palabras y eso es normal. Y entonces está el choque de que cuando llegamos aquí no podemos comportarnos igual

ANDREINA: Sí se les sale una grosería por allí, aya yai

ANA: Sí y pelamos los ojos. Todavía hoy en día oye ya somos adultos ya no somos pavos de 20 años ni de 25 osea somos adultos jóvenes. Los que estamos en la etapa de los adultos jóvenes pero todavía es que si decimos una mala palabra a veces se nos sale y estamos aquí como que trancados entiendes? No tenemos esa libertad de ser, como somos en la calle y no es que vamos a decir un torrente de palabras y de vulgaridades, porque no es la idea y somos personas preparadas y sabemos que este no es lo correcto me entiendes? Hablar de esa forma, pero bueno siempre entre los amigos se estila que uno siempre diga una que otra palabra considerada vulgar

ANDREINA: Uju

ANA: En otro sentido como ya tu ves este cada quien ha hecho su familia será que yo no tuve suerte con la pareja del niño, pero

ANDREINA: ¿Él ya no vive aquí? Osea se divorciaron

ANA: No nunca nos llegamos a casar, cometí digamos el toque técnico de no hacerlo, hasta probar convivencia y me di cuenta que no y que bueno fue lo mejor

ANDREINA: Ok

ANA: Para no entrar en esos procesos legales, que si el divorcio y bueno entre esos procesos conflictivos, que si reconciliaciones, estuvimos tratando y tratando fue que llevo el niño, entonces viene ahora el choque del tipo de crianza que es lo que no se puede hacer porque de repente mi mamá no está de acuerdo, entonces más que todo cuando te toque conversar con Ramón Antonio verás que existe eso, en el caso mío yo como el bebé es muy chiquito, todavía no hemos llegado a esa... mas cuando él está más grande, cuando de repente hay que estar pendientes de ciertas cosas pero también habrá cuando el crezca grandes choques, la misma vida nos obliga a hacer más acelerados y entonces hay ciertas cosas que uno tiene que hablar con los hijos, que de repente van a chocar con su estilo, cuando ella no lo acostumbraba...

ANDREINA: No acostumbrada a su época

ANA: Exactamente

ANDREINA: OK

ANA: Desde el punto de vista positivo ya hablamos de la parte negativa que lo más choca son los estilos de crianza, a pesar que la misma progenitora verdad

ANDREINA: Aja

ANA: Es la que nos inculcó sus propios patrones, pero cada quien después de cierta edad orienta ese patrón en base a su entorno. Eh desde el punto de vista positivo obviamente esta su conocimiento, su experiencia. Este mira no a mi parece que si haces la pasta así, te va a quedar mejor y si le agregas tal cosa de repente te queda mejor. Entonces muchas de lo que es la parte culinaria

ANDREINA: Uju

ANA: Que yo conozco ha sido por influencia de ella, porque la mujer tiene buena mano para cocinar

AÍDA: *(Se ríe)*

ANA: Y entonces he aprendido muchas cosas de ella y siempre nos jugamos porque a veces ella prueba lo que yo hago y me dice oye te quedo bueno

ANDREINA: *(Se ríe)*

ANA: A veces yo pruebo lo que ella hace y yo le digo, oye estás aprendiendo

(RISAS)

ANA: Me gusta porque estas siguiendo todos mis consejos. Ciertamente la universidad pues fue una muy buena influencia para mí porque no se si mi mamá te contó yo estudié tecnología de alimentos.

ANDREINA: Ah

ANA: Y tecnología de alimentos es una carrera que es prácticamente cocinar pero de una forma muy técnica, englobando muchos aspectos des de el punto de vista que si ordenar alimentos, crecimiento, factores que influyen en ese crecimiento, su madurez hasta el momento en que entran en el ser humano, cómo se comportan esos alimentos y que beneficios o que factores de riesgo o perjuicios pueden ocasionar según como ellos hayan sido consumidos. ¡Vete para allá papi, dale la pelota!

ANDREINA: *(Se ríe)* Ahora Ana sí, por ejemplo, te invitan tus amigos a alguna fiesta no te ocurre que, cónchale como voy a llegar yo a la casa a las 4 de la mañana o ese tipo de cosas así

ANA: Bueno fijate tú que

ANDREINA: ¿O no hay ningún problema?

ANA: Bueno yo desde que estaba en el liceo siempre he salido, nunca he tenido objeciones para salir

ANDREINA: Umm

ANA: Y este siempre me di el lujo de llegar tarde a veces recibía mis regañazos pero como quien dice sarna con gusto no pica. Y después de un gran susto bueno

ANDREINA: Un buen susto

(RISAS)

ANA: Un buen susto. Así que en ese sentido puedo decir tranquilamente hay cierto grado de libertad, una cierta libertad para divertirnos. Creo eso fue y mi comportamiento fue lo que de una forma u otra dieron la confianza para darte el permiso, para estudiar fuera de Caracas y que efectivamente durante todos estos años que estuve viviendo fuera de casa, estudiando en la universidad más todo ese lineamiento, osea yo estudiaba, vivía sola, rumbeaba, salía con amigas, con amigos, tuve mis 4 noviecitos por ahí salía pero siempre, pero siempre conservando el patrón de la buena educación.

ANDREINA: Que te dio tu mamá...

ANA: Exactamente. Osea, no como muchas muchachas que yo conocí de todas partes Valencia, Los andes, Maracay, Puerto la Cruz, tuvieron que dejar su carrera porque lamentablemente salieron embarazadas, se casaron, tuvieron problemas y se estancaron y trancaron esa vía que se habían propuesto yo me metí en mi mente voy a estudiar, aunque rumbee, aunque salga

ANDREINA: Exacto

ANA: Aunque tenga que trabajar, aunque encuentre los obstáculos que uno siempre va a encontrar, a terminar la carrera y a tener un título y eso me va a ofrecer una garantía para tener algo mejor en un futuro. Algo que lamentablemente no pude tener porque mis padres no tenían.

NIÑO: Mami

ANA: ¿Qué mi amor?

ANDREINA: Ahora una pregunta si podrías evaluar del 1 al 10, 10 muy independiente y 1 muy dependiente, a tu mamá. Qué grado de independiente, qué tan independiente tu consideras que es tu mamá aquí en la casa y con sus cosas del 1 al 10

ANA: ¿Del 1 al 10? Este, yo pienso que 10 sí. Ella principalmente por los problemas de salud, los problemas de salud comienzan desde hace varios años, pero se vuelven críticos desde hace, ponte tu unos 5 años. Desde hace unos 5 años para acá, especialmente Ramón Antonio que somos los que hemos vivido acá con ella, nos hemos dado cuenta ahora es más insegura, tanto aquí como en la calle entiendes? Pero sus mismos problemas de salud originan esa inseguridad, eso por ende trae como consecuencia que ella se ve imposibilitada de realizar una labor que le genere dinero para ella poder disponer a libertad de sus ingresos... Ah entonces, ya va, yo puse del 1 al 10, yo puse 10 muy independiente

ANDREINA: Entonces sería 1

ANA: ahh, entonces es 1 Sí, 1 perdón. Entonces no solamente desde el punto de vista económico sino desde el punto de vista de los quehaceres del hogar

ANDREINA: Uju

ANA: ¿Por qué?, porque ya hay muchas cosas que ella no puede realizar y se ve en la necesidad de que seamos nosotros que los que lo hagamos y este para limpiar las ventanas, para de repente sacar algo de un gabinete alto, para de repente, para de repente...Sacudir unos cuadros. Entonces en ese sentido se ha vuelto dependiente, en el sentido económico se ha vuelto dependiente. Incluso hasta para salir a pasear, a veces yo estoy ocupada o no puedo porque el trabajo me absorbe demasiado a Ramón Antonio de repente también. Entonces ella quiere salir, pero ella no quiere salir sola, ves porque está en la cuestión de ya está en esa etapa, de que colle al salir con otra persona de repente va caminando y siente que se tambalea bueno se agarra de la otra persona, le comenta lo que le está ocurriendo, este, este, tiene la seguridad de que con esa persona si le llega a ocurrir algo pueda

ANDREINA: ¿Se siente más protegida?

ANA: Sí

ANDREINA: Ahora ¿Qué tipo de repercusiones tiene el vivir con un adulto mayor en la casa?

ANA: Bueno en el sentido de que para todo tenemos primero que pensar en ella, este, queremos ir para la playa y por ejemplo este hay que pensar, cónchale pero de repente caminar no le hace bien o de repente queremos ir a alguna feria de esas que venden cosas, Ferias de, de...

ANDREINA: Ferias tipo verbenas

ANA: Es correcto. Entonces no podemos ir con ella porque lamentablemente eso amerita caminar y ella no puede caminar mucho, recibir mucho sol, tampoco porque le hace daño. Queremos ir por decirte a un río o de repente subir al Ávila sabemos que ella tampoco puede.

ANA: Y ahora en ese caso ustedes dejan de ir o se van o tu mamá se queda aquí sola y ustedes le dicen, mamá vamos pa' la playa y venimos. ¿Cómo hacen?

ANA: En algunos caso lo que hacemos es que salimos y ella se queda, pero siempre estamos cónchale vale, se ha quedado sola por más que sea ella no sale mucho, no se divierte.

AÍDA: ¡Niña no!

ANA: No chica no ves que estamos hablando. Entonces decimos coye no, no podemos, nos da cosa ¿ves? A veces a mi me gustaría hacer muchas cosas pero ella tiene que saber que a veces se queda sola, entonces yo prefiero quedarme

ANDREINA: Y no encuentran un sitio en la que puedan salir con ella, que a tu mamá le pueda gustar y que ustedes digan ya sé vamos a llevar a mamá a tal lado

ANA: Sí

ANDREINA: Vamos para tal lado

ANA: Mira lo que pasa es que es poco, tu sabes que también existe el factor monetario, para irte a ciertos sitios donde sabemos que ella se va a sentir bien, es necesario tener cierta cantidad de dinero entonces cuando nosotros andábamos solos, chévere porque el dinero todo era para nosotros, pero ahora que tenemos niños, porque los niños, porque los niños piden, entonces y ala cosa se pone más difícil, este que apenas 1 año y medio ya sabe lo que es chuchería y cuando ve cuestión de esas de una vez señala, este la otra chiquita también entonces es más difícil. Por otro lado muchas veces para ir a sitios que a ella le agradan ameritan carro, el que tiene carro es Ramón Antonio, entonces el a veces esta cansado porque el tiene casi que 2 trabajos, el del banco durante el día y a veces sale de noche a trabajar en el carro como taxista, entonces el a veces llega en la madrugada...

ANDREINA: Y cuales son esos sitios que a veces tu mamá dice conchale llévenme pero Ramón Antonio está cansado

ANA: Bueno mira generalmente a ella le gusta que si la Colonia Tovar, El Junquito, que si para los Teques, que si a esos parques lejos de las salidas de Caracas, entonces esos son los sitios donde hay donde sentarse, que hay mucha naturaleza, ella le gustan los climas muy frescos, y entonces este y yo a veces le he dicho pero vamos a agarrar camioneta, hay autobuses que también van, pero el solamente el hecho de pensar, que tiene que, las entradas de los autobuses son muy altas, los escalones

ANDREINA: ¿Les da miedo?

ANA: Eso la hace echarse para atrás por razones de salud

ANDREINA: Ahora que roles tiene tu mamá por ejemplo dentro de las decisiones que se toman en la casa. Por ejemplo mira mamá yo veo que estamos pensando vender ese televisor por para arreglar la lavadora ¿Qué grado de participación tiene tu mamá allí,

ANA: Mira todo, a pesar de que Ramón Antonio y yo somos los que pagamos todo, para todo se toma en cuenta su palabra, porque hay un respeto, desde el punto de vista como hijos principalmente y segundo lugar como ente principal dentro del hogar, nosotros prácticamente toda nuestra vida hemos vivido aquí, hemos vivido aquí y siempre la hemos visto como decir la patrona, la cabeza, la que manda, la que decide. De hecho yo me acuerdo que cuando yo llegué de Margarita, que fue donde yo estudié. Yo llegué claro con mi independencia, ya muy grabada en mi personalidad y entonces yo llegué y vi el apartamento y dije hay no a mi no me gusta esto

ANDREINA: Hubo un pequeño choque allí?

ANA: Sí, tuvimos muchos choques, fueron muchos por qué esto tan viejo y tan feo, hay pero por qué esto no lo mandan a arreglar

ANDREINA: OK

ANA: Hay pero a mi no me gusta ese televisor allí, vamos a ponerlo allá, ay pero por qué no se manda a hacer esto... entonces empezaron a haber roces porque ella me dice mira yo las cosas las tengo así y así

se van a quedar, porque a mi me gustan así y entonces ya yo me sentí como que tengo que someterme nuevamente verdad? A los gustos de ella y a las exigencias de ella. Igualmente Ramón Antonio y de una forma u otra mi cuñada, ella también se ha tenido que someter a las decisiones de ella. Todo lo que existe en nuestro alrededor es de ella ahora vemos algunas cosas que hemos comprado, pero las hemos comprado en función de ella

ANDREINA: Correcto

ANA: Este y entonces bueno sencillamente tratamos lo posible de mantener un equilibrio, aunque tenemos igualmente nuestras diferencias como en toda familia, pero mantener siempre un equilibrio de mantener un ambiente de paz, de cordialidad y bueno luchando para que cada quien tenga su propio hogar y pueda decidir en su propio hogar, que esa es la meta que tenemos ahora

ANDREINA: OK, muy bien

**Entrevista con la sra. Betzaida
Familiar de la Sra. Aída Urbaneja**

DOROTHY: ¿Cuáles son las limitaciones que de alguna manera representa tener a la sra. Aída aquí en la casa?

BETZAIDA: Limitaciones para mí

ANDREÍNA: Sí

DOROTHY: En sus hábitos de consumo en particular... En tus salidas en tus mismos hábitos

BETZAIDA: Bueno yo he hablado con los hermanos porque yo siento que se me como que... claro porque mi mamá siempre no es que está ape... no es que está apegada porque ella vive aquí conmigo pero ella estuvo un tiempo con mi hermana Maura pero a raíz de eso tú le dices mamá Maura viene mamá vamos a pasar quince días en Puerto la Cruz y ella no quiere salir, tu le dices mamá vamos para tal lado, Adalmary, mi otra hermana le dice vamos para Higuerote: no no yo no voy... pero yo le digo vámonos para Higuerote y ella se va. Entonces ella quiere andar conmigo, entonces ella se une, que la acompañe y eso no, entonces yo he hablado eso con ellos y les digo mira, vamos a conversar porque mira de verdad no quiero que mi mamá se me vaya a hacer una carga para mí sola porque yo los fines de semana a veces trabajo como viste tengo actividades también con lo de Alejandro, y ella por recomendación médica no puede estar sola, ella tiene un aislamiento que no es porque ella quiere, sino porque su cabeza se lo manda así pues... entonces ella cada día se va aislando más pues

DOROTHY: Se abstrae un poco

BETZAIDA: Se abstrae, sí ella se mete en ese cuarto, ya se está levantando un poco más tarde, y se levanta come y vuelve a subir osea y la muchacha la pone a que haga algo no, claro entonces yo siento como que eso me me... trato de bajar la presión yo misma y siento que para mí me va a limitar un poco sobre todo para las cosas que yo hago los fines de semana no.

DOROTHY: Y que no tienes carro ahora ¿no?

BETZAIDA: No no yo sí, yo tengo el carro y Maura está arreglando su carro porque ella ahorita se la lleva... a juro... porque el doctor dice que ella va a decir que no entonces ustedes lo que tienen es que motivarla... Así como mamá ví una casa bien bonita en el centro comercial ¿no quieres ir a verla? Entonces ella va a decir que no... Mamá vamos a ver tal cosa ella va a decir que no porque ella tiene una desmotivación que nos es culpa de ella... es cuestión de la edad, entonces, este, hay que motivarla y como nos dijo él: a veces vas a tener que hacerlo a juro porque sino ella se va a quedar allí en el cuarto.

DOROTHY: Y en esos casos que ella exige compañía por parte tuya

BETZAIDA: No, ella no exige sino que ella como será que está conmigo en la casa ella ella... siento yo que será que se siente como más segura ¿entiendes? porque está conmigo... no no porque si Maura viene, cuando mi hermana viene entonces ella en la mañana la saca y se la lleva para el centro comercial y la trae en la tarde osea se la lleva para el centro comercial, a ella le gusta que la lleven a comer helado entonces ella esas cosas que a ella le gusta ya como de niño uno tiene que ofrecércelas... hay mamá te vamos a llevar para que te comas un helado... vamos para que te tomes un café con un dulcito... darle cosas así que a ella la motiven.

ANDREÍNA: Y usted no puede por el trabajo, ¿Maura es su hermana?

BETZAIDA: Y vive en Puerto la Cruz, entonces ella trata de venir por lo menos dos veces al mes, me dice que está tratando de venir dos veces al mes los fines de semana para ella estar con mi mamá y verla más o venirse durante la semana pero la otra vez se vino y pasó una semana aquí, osea aprovecha a hacer sus cosas pero también saca a mi mamá la lleva a hacer sus cosas, la acompaña al médico no osea está como en eso...

ANDREÍNA: Y mientras usted está trabajando ¿quién se queda con la Sra. Aída?

BETZAIDA: Con la señora de servicio incluso tenemos una recomendación médica de que hay que buscar a una persona que venga por lo menos tres veces a la semana como ella está sola todo el día, la señora que está aquí está pendiente de ella pero no está pendiente de ella obviamente porque tiene que lavar tiene que

planchar, tiene que limpiar, tienen que cocinar... osea tiene que hacer todo. Entonces hay que buscar una persona que venga a hablar con ella a sacarla a caminar, este a llevarla por ejemplo hasta la panadería a tomarse un café, a comerse un dulce... a ponerla a hacer aunque sea alguna manualidad porque sino mi mamá no hace nada, ella lo único que hace porque Aurelila la señora que trabaja aquí le dice: Sra. Aída ya va a ser la hora de la comida baje para que me ayude a poner la mesa entonces ella la pone, venga para que haga tal cosa.. eso es porque yo le digo, tienes que ponerla a que ella no que haga cosas pesadas sino cositas así... de repente pone los platos pero no pone los platos o pone esto y no pone

DOROTHY: Y ¿desde el punto de vista físico?

BETZAIDA: No sus exámenes físicos gracias a Dios salieron bien... eso a ella no, es más la mandó a rebajar un poquito ella come bien, tiene buena comida, bueno la cena casi no pero el almuerzo ella come bien bien bastante entonces ella... su comida como nosotros pero como ella no tiene ninguna actividad ha engordado. Entonces ella camina a veces en la mañana cuando sale da una vueltita de allá para acá y de acá par allá o una vuelta aquí en la casa

DOROTHY: Y ¿en la casa cuál es el grado de participación que ella tiene en la toma de decisiones?

BETZAIDA: No, nosotros tratamos de involucrarla por ejemplo ella antier cumplió años Carlos Javier entonces yo estaba trabajando, yo tenía una reunión en la noche pues mientras yo venía, más temprano, estaban los muchachos aquí entonces vamos a cenar dice Carlos Javier, entonces yo le dije: mamá baja que ya yo llegué para que comas con nosotros ella dio una vuelta como Alejandro dijo mamá ya yo voy llegando espérenme, mientras Alejandro se tardó ella me dijo no mira yo voy a subir, yo no la obligué... entonces ella subió... me dijo: no yo bajo más tarde. Entonces yo trato de que ella se integre, hasta donde ella quiera porque el doctor me dijo tienes que hacerlo a juro, y yo he hablado con los muchachos tu sabes para que hablen con ella, inclusive nos recomendó osea que los nietos se pusieran con ella jugar dominó

DOROTHY: Ella misma

BETZAIDA: No el doctor que la llamaran: abuelita vamos a jugar dominó, porque como el dominó que una piedra que tu tienes que ponerla pensar para poner la otra piedra... entonces que de vez en cuando los nietos se pusieran con ella a jugar con ella dominó, a jugar algo que es una cosa sencillita que la juegan los niños pues, un ludo, un dominó una cosita así para que ella piense porque ella nooo, aunque ella de repente tu hablas con ella y ella se acuerda de las cosas pero hay otras que no...

ANDREÍNA: Entonces ¿qué ocurre si ella por ejemplo quiere ir sola a la panadería aquí mismos a comprar?

BETZAIDA: No puede, primero porque se ha afectado a ella su movilidad, su parte motriz, ella está lenta, tu vez que mi mamá se ha puesto más lenta (*le comenta a su cuñada*)

ANDREÍNA: Es saludable, ella parece ser una mujer fuerte pero está atravesando por ese cambio

BETZAIDA: Sí entonces se ha puesto más lenta, ella dice que se cansa, tu la vez que ella camina casi arrastrando los pies, y mi mamá es una mujer joven, mi mamá no debería como yo digo cóncchale doctor mi mamá no debería estar así pero eso depende de cada quien... osea le ha afectado su parte motriz, le ha afectado parte de sus rasgos...

ANDREÍNA: Y para las diligencias ella nos comentó que por ejemplo si tenía que ir al centro médico o tenía que ir a alguna farmacia y agarraba un taxi con la seguridad de que era de línea o que como se lo mandaban de allá o ya desde su ultimo diagnóstico de hace unos días.

BETZAIDA: No, no, nosotros yo por ejemplo que no la puedo llevar a la clínica, la monté en un taxi, y le dije señor usted me la deja en la puerta de la Clínica Ávila ok porque allá la van a esperar para que él la... pero ella iba nerviosa, me dijo que iba nerviosa, sí iba un poquito nerviosa porque el señor como había cola se desvió por otro lado entonces ella... ves

DOROTHY: ¿Será que permanece mucho tiempo aquí dentro de la casa y cuando se encuentra con lo de afuera le da cierta inseguridad? Quizás si promovieran eso... o ¿ya lo han intentado en algún momento?

BETZAIDA: ¿de que salga sola? No no ella no quiere, tu la dices que salga sola y ella no sale, no sale porque a ella le da miedo caerse, a ella le da miedo que la atraquen, a ella le da miedo... este.... ella dice que es eso no, que le da miedo caerse o le da miedo que la vayan a atracar en la calle porque una vez ella se cayó

caminando en el parque con otra persona... Sí se fue... aja y una vez se cayó cuando estaba bañándose, estaba sola, se estaba bañando, perdió el conocimiento y hasta que despertó en sí.

DOROTHY: Y con relación a sus asuntos personales de lo que ella necesita, de si le falta algo de uso personal ella está atenta de decirte si le falta o ¿tú eres la responsable?

BETZAIDA: Sí no yo por ejemplo cuando voy al supermercado yo le digo mamá voy al supermercado tú necesitas algo, vamos yo te acompaño, entonces yo: recuérdate que necesitas y lo mismo con las medicinas entonces yo trato de sacarla para que ella vaya a comprar sus medicinas... no pero ella anota sus medicinas ella va con un papelito.. ella va con su chuletita de lo que ella va necesitando.

DOROTHY: Y alguna responsabilidad de estar pendiente de si falta algo aquí en al casa, que si falta el agua la luz ese tipo de cosas.

BETZAIDA: No se la hemos dado, no, yo le había dado la responsabilidad de que me regara las matas pero ya no...

ANDREÍNA: Nosotros cuando entrevistamos a la Sra. Aída le preguntamos que si iba a la peluquería, que si se arreglaba las manos en la peluquería y nos dijo que iba con usted, generalmente ¿quién toma la decisión de ir, usted misma o ella a veces le propone vamos a ir?

BETZAIDA: No yo... Pero ella no quiere ir, las últimas veces que la he llevado tengo que traérmela porque cuando ella ve que hay gente entonces: no no llévame sí llévame he tenido que devolverme entonces he tenido que venirla a traer entonces ya ella yo soy la que le seca el pelo, entonces ella todos los sábados en la mañana ella sabe que yo le seco el pelo... si ella va para la clínica yo le seco el pelo, yo le digo mamá yo no puedo hacerte las manos porque hasta ahí mi espalda no me da.

ANDREÍNA: ¿Qué tanto ella va para allá?

BETZAIDA: Sí a ella le gusta que le pinten las uñas le hagan... las manos

ANDREÍNA: ¿Pero ella misma esta pendiente?

BETZAIDA: No... Ahora es uno, mamá tienes que arreglarte los pies, tienes que arreglarte las manos la última vez porque Maura vino y la llevó

ANDREÍNA: Ahora ¿a la Sra. Aída igual le daba miedo salir, que si la inseguridad, o era independiente en ese sentido?

BETZAIDA: Mi mamá siempre ha sido una mujer dependiente, mi mamá fue una mujer dependiente de mi mamá cien por ciento, mi papá era el que cocinaba cuando ellos vivían en Puerto la Cruz, como ella no manejó nunca, ella fue una mujer... y no trabajó llegó hasta sexto grado entonces ella fue una mujer muy dependiente de mi papá pues

ANDREÍNA: En las decisiones de su esposo....

BETZAIDA: Sí me imagino que tomará sus dediciones... pero y fue una mujer muy reprimida también, mi papá era un hombre muy severo... No severo, pero tenía su carácter

ANDREÍNA: Los adultos mayores que son muy independientes decimos que tienen un 10 un grado de independientes, en el tope. Y las que son muy dependiente los familiares le dan un punto. En el caso de ustedes qué puntuación le daría la Sra. Aída de grado de independencia del 1 al 10

BETZAIDA: Bueno no sé como lo verás tú por ejemplo te digo: ella se baña sola, ella se baña, ella se viste, ella se toma sus medicinas... Bueno ahí nos las estamos ingeniando con un pastillero que trajo mi hermana, bueno ay vemos... pero qué te digo... en ese aspecto pues... Pero que te digo ella en ese aspecto ella se medio pinta sus cejas, ella se viste, osea yo no tengo que decirle que ella ponte esta ropa o no te la pongas.

DOROTHY: El problema es con las salidas.

BETZAIDA: Con las salidas y con... Cómo te explico ella ya se queda aquí ni contesta el teléfono... ella no le da la gana, no le provoca... ese teléfono se revienta y no contesta

DOROTHY: Y ¿hay algún producto en particular de lo cual ella exija que se le compre que se le traiga?

BETZAIDA: Sus medicinas... sí a ella le puede faltar cualquier cosa menos sus medicinas y sus modes, porque ella sufre de incontinencia, que esa es otra de las cosas que también a ella la ha afectado, ese no salir también se lo decía a la psicólogo, a ella la está viendo una psicólogo también, ese no salir de ella nosotros también pensamos que es a raíz de que a ella le dio la incontinencia, y ella no acepta ponerse un pañal de adulto, entonces ella se compra sus modes grandes, sí los modes son grandes y ella... entonces uno está pendiente a veces cuando yo ando con ella en la calle debe ser por la confianza, por eso es que yo digo que es porque anda con uno, porque yo le digo: mamá vamos al baño, yo voy a hacer pipí, ¿tu vas a ir? No. No mamá anda al baño porque yo tengo ganas de hacer pipí y yo fui y tu también debes tener ganas de orinar....anda al baño y también para que se cambien, yo porque estoy pendiente y la que la regaña así igualito...

ANDREÍNA: ¿Ella fue la que tomó la decisión de usar las toallas sanitarias grandes porque se rehusaba a usar las de incontinencia o usted fue quien se lo propuso?

BETZAIDA: No ella misma. Es más, yo me di cuenta por primera vez que mi mamá sufría de incontinencia una vez que estábamos en Puerto la Cruz, porque ella no nos había dicho nada, me di cuenta que de repente nos vamos a montar en el carro siento ese olor a orine y cuando llegamos al cuarto me doy cuenta que es mi mamá... andaba toda orinada... entonces yo la regañé y todo y le dije: Mamá como es posible no vas a sentir que tienes ganas de ir al baño si el baño estaba hay cerca.. y entonces bueno a raíz de eso me doy cuenta que ella estaba..

DOROTHY: Estaba en esa etapa

BETZAIDA: Estaba en esa etapa y ella no había dicho nada, será porque le daba pena.

ANDREÍNA: Ya generalizando tiempo que ustedes tienen... ¿cuánto tiempo tiene usted con la Sra. Aída viviendo juntas?

BETZAIDA: En el 2000 murió mi papá unos meses antes que él se enfermó...

DOROTHY: Casi 7 años

BETZAIDA: Casi 7 años... Pero después que él murió ella quiso vivir sola, y dio y dio y dio que se le compró un apartamentito donde vivía Almary, Almary vivía en un piso y ella vivía en otro piso pero qué pasaba que mi mamá desarrollo un carácter muy fuerte en posición con mi hermana y ella me dijo Betzaida mi mamá está acabando con mi matrimonio ayúdame, y yo le dije mira hermanita la única manera de ayudarte es que yo me la traiga para acá porque yo tengo un cuarto. Y para que ella esté sola allá es preferible que esté aquí porque aquí están los muchachos porque estaba Adalmary.

ANDREÍNA: Ahora para cerrar, cuáles son las limitaciones positivas y negativas que tiene el vivir con un adulto mayor como la Sra. Aída?

BETZAIDA: Bueno las positivas... es mi mamá es mi mamá que te puedo decir, osea son palabras mayores...y uno trata de verla a ella, a veces uno le da tristeza de ver que se va envejeciendo así porque nadie quisiera eso. A mí me gusta andar con ella pero también uno necesita como un espacio en la vida y yo digo cónchale salir de la pareja que tenía antes, tuve problemas con ella, ahora como que tengo otra responsabilidad otra cosa que me amarra... Porque yo si a mí me da la gana de decir... si a mí me dicen vente pero vente el viernes en la tarde y te regresas el domingo a pasar el fin de semana, no puedo porque no sé qué hacer con mi mamá, no he planificado nada y no me puedo ir así... Entonces yo tengo que llamar mira Maura mira Almary se pueden quedar con mi mamá o pueden darle una vuelta a mi mamá... porque los hijos son muchachos son varones entonces yo no puedo, no puedo.

**Entrevista con el Lic. Boris Shamis,
Vicepresidente de Provemed**

DOROTHY: Nosotros queremos hacer énfasis en la parte cualitativa, conocer el por qué de atender un segmento como el de los adultos mayores realmente no queremos saber cuántos clientes adultos mayores tiene Provemed actualmente, sino el grado de importancia que ustedes le otorgan a este segmento

BORIS: Ahh excelente, por mí excelente. Yo les dejo esta investigación por si acaso. Ahorita las farmacias, o sea yo te voy a hablar un poquitito de... tienes un ... tienes un Farnatodo que te enfoca todo hacia la belleza entonces Ok? entonces la belleza a una persona de la tercera edad ¿qué le importa la belleza, la belleza está dirigido desde ustedes o desde nosotros hasta los 45 años entonces estás capitalizando un público que quizás antes en perfumerías o antes estaba en centros de belleza o en peluquerías o en centro de estéticas que lo estás capitalizando para este nuevo mercado OK la categoría de farmacias ha tenido un crecimiento muy importante, no solamente desde el punto de vista de medicina sino en vista de consumo masivo y todas esas cosas no, entonces quizás, no tengo absolutamente nada de el mercado, inclusive si te vas al interior del país donde todavía a ciudades como... por ejemplo estados como Apure, como Guarico, como Barinas, algunos de los estados fronterizos que si Táchira, como Mérida, todos esos estados... todavía, y te lo digo porque nosotros estamos entrando a estas zonas, en el interior más que todo, caracas es la ciudad que más está saturada de este tipo de negocios, en el interior todavía o sea encuentras muchas farmacias de tipo tradicionales y encuentras lo que son las perfumerías o sea encuentras todavía todo eso dividido Ok, el caso específico es el caso de Apure que es donde nosotros abrimos una tienda en diciembre, Guárico también abrimos, todos esos estados que te mencione son estados en donde estamos trabajando, es donde recién abrimos tiendas trabajando y donde tienes esas... esas dos tendencias hasta las medicinas se compran en las farmacias y todo lo que es de belleza se compra en la perfumería... entonces qué pasa y lo que estabas comprando en solo lugar Ok quizás en el interior se hace un estudio donde vas a ver que las farmacias por ser farmacias como tal donde nada más venden medicinas o quizás el 90 por ciento de lo que ventas es medicinas. Para nosotros como cadena de farmacia sencillamente estas personas entiendo o yo por lo menos lo veo así son personas que no tienen ocupación diaria que atender o sea no es como una persona que va al trabajo y de ocho de la mañana hasta cinco de la tarde está metido en su trabajo y pone dos horas para ir a la farmacia están metidas en la farmacia son personas que por lo general tienen un tiempo libre están desocupados la mayor parte del tiempo y lógicamente que van a la farmacia están yendo constantemente o a medirse la tensión o a comprar su tratamiento o que lo traten bien y todo ese tipo de cosas nosotros quizás no es tanto el público que está buscando una oferta, quizás puede ser la lealtad de ese cliente se puede conseguir de otra manera, dándole un servicio por ejemplo como el que hacemos nosotros una toma de tensión gratis cada vez que vaya un señor y una persona de esas edad se tendrá que tomar la tensión casi todos los días entonces en vez de tener que irse a un hospital o a un doctor a tomarse la tensión o comprarse su tensiómetro que en muchos casos es algo muy costoso para algunos entonces ya se convierte en una rutina que ya la persona ya se está acostumbrando a ir a la farmacia lógicamente que el gancho de nosotros es crear ese cliente, crear esa rutina para que es una de esas visitas que haga a la tienda se compre una aceite un harina pan, o un champú una pasta de diente lo que sea o sus medicinas de su tratamiento que él tenga

DOROTHY: ¿Ahora Boris tu crees que él se adapte o tenga apertura al consumo de esos otros productos en vista de que él está acostumbrado a pensar en la farmacia tradicional?

BORIS: Yo te garantizo que sí... El global de toda la muestra que se hizo en este estudio... ¿Por qué prefieren una cadena de otra? lógicamente en líneas generales donde tu ves que en esa respuesta va a estar afectado por... tu vas a ver que te dicen número 1 ofertas y precios, número 2 variedad y número 3 cercanía y comodidades. Esos son los tres puntos principales para decir si voy a esta o voy a otra.

DOROTHY: Atributos o beneficios...

BORIS: Exactamente, esas personas yo creo que sí se van a acostumbrar porque estos son los puntos principales para la toma de decisión e a qué cadena voy OK

DOROTHY: OK

BORIS: Tu vas a encontrar que hay una parte muy importante que te dice de ese desglose cuando lo estudias uno por uno... te dice que ellos prefieren conseguir todo, donde están seguros de lo que van a buscar lo van a conseguir OK... que es quizás un factor de rechazo que tiene una cadena en este momento en el mercado donde ibas y no encontrabas lo que buscaba so si ibas a buscar cuatro porque dices yo no voy a comprar cosas habían dos no es que perdiste la venta de dos cosas sino la de cuatro porque si quieres pagar con una

tarjeta de crédito no quieres pasar la tarjeta dos veces o si vas a pagar con débito o pagas con cheques no quieres hacer dos cheques...

DOROTHY: Ahora eso es muy curioso y posiblemente sea la tendencia del segmento 25 a 44 años como lo refleja este estudio; sin embargo, los adultos mayores como estamos tomando en cuenta que tienen mucho tiempo libre no tienen esa prisa que tienen esas personas de 25 a 44 años de llegar a un local y... quiero conseguir las cuatro cosas a la vez el adulto mayor a lo mejor no tiene ese inconveniente de ir a dos sitios porque tienen el tiempo

BORIS: Fíjate una cosa quizás no es posible por el factor tiempo pero por factor costo de pasaje o por factores de molestia de tampoco querer estar agarrando un carrito, un por puesto, un taxi, un carro y trasladarse de un lugar a otro quizás sí por esa razón sí prefieren ir a uno o están garantizado de conseguir lo que están buscando... Yo creo que besándonos en ese factor yo creo que las personas de esa edad sí definitivamente están dispuestas a quitarse ese paradigma porque yo creo que el ataque o el bombardeo de la publicitario y desde el punto de vista de presencia en el mercado de las nuevas cadenas o establecimientos de farmacias que en el país yo creo que le están cambiando la costumbre a todo el mundo... te digo la tendencia es que... hasta hace más o menos un año un poquitito más de un año había 5.500 farmacias en todo el país de las cuales el 20 por ciento hace un año era de cadenas todavía 80 por ciento restante eran farmacias tradicionales recuerda que el interior está plagado de farmacias tradicionales o sea este bombardeo, está locura que estoy yo viendo aca, porque yo estoy metido en este mercado quizás ustedes no lo ven como clientes no se dan cuenta pero este desastre que está pasando en Caracas, es Caracas y ciudades principales como Valencia quizá y Maracaibo.... ok ya tu te vas para oriente o para el sur del país... háblame de cadenas o sea ninguna... En cuestión de año año y medio ese porcentaje de 20 por ciento está pasando ya a 30 por ciento lo estamos viendo en la Cámara de Farmacias hace dos meses que ya o sea cuando tu vez que lógicamente que ese crecimiento de 10 por ciento cuando tu hablas de número de establecimiento y participación en el mercado por ventas por bolívares de unidades tres mil millones mensuales.. me entiendes... O sea es un monto muy grande para ser sido capitalizado por las cadenas... lógicamente que la modalidad de franquicia ayuda muchísimo a ese crecimiento tan rápido... este nosotros hemos tenido casos en los que farmacias tradicionales nos llaman para afiliar sus farmacias tradicionales a las cadenas... porque ellos mismos dicen o sea si no me afilio o si no me mezclo contigo me voy a acabar... Entonces qué pasa.... otro punto muy importante que representa ese sector... hablándote por Proved, yo no sé qué te dirán otras cadenas ni sé si se están reuniendo con otras cadenas para nosotros es muy importante porque por lo general las personas de esa edad consumen medicamentos que son para tratamientos crónicos...hipertensión, diabetes,

DOROTHY: Osteoporosis,

BORIS: Osteoporosis, este problemas renales, todo ese tipo de cosas son tratamientos que son continuos y que pueden durar hasta que el paciente se muera OK qué pasa con eso, que si es un tratamiento crónico el cliente va a venir todos los meses o cada semana o cada dos semanas a la farmacia comprar sus medicinas eso a nosotros nos obligó a... en nuestra tabla o nuestra cartera de productos o designación de oferta en determinados productos nosotros qué hacemos agarramos los productos que son para tratamientos crónicos que por lo general si tu tienes que tomarte todos los días una pastilla o como lo es el caso de las anticonceptivas que todos los meses tienes que comprar una cajita... agarramos y trasladamos la mayor cantidad de descuento posible porque es un precio que tu te sabes de memoria, si la persona se sabe de memoria, no es lo mismo que un medicamento para la gripe o para la tos que te da una vez cada tres, seis, ocho meses o sea tu lo vas a pagar al precio que esté porque tu no vas a estar cuánto te cuesta un broxol cuánto te cuesta un teratos tu no te lo vas a acordar de memoria jamás en la vida, pero cuanto te cuesta un Jasmin, un Velara o un anticonceptivo y todas estas cosas claro que te acuerdas de memoria, cuánto te cuesta un Adelar o cuánto un Senical o cuanto te cuesta todo ese tipo de productos claro que te lo vas a saber de memoria, entonces nosotros adaptamos para capitalizar de alguna manera a ese sector trasladamos la mayor cantidad de descuentos posible o redujimos nuestro margen de comercialización en esos productos de para que esas personas sean clientes frecuentes o sea clientes constantes de la franquicia.

DOROTHY: Ahora esas son consideraciones en cuanto al producto y el precio y quisiera saber en cuanto a la promoción de Proved ¿de qué manera además del mercadeo directo o mejor dicho de servicios ustedes establecen con la atención personalizada de tomarle la tensión al adulto, qué otras medidas o qué otras estrategias de mercadeo ustedes dirigen a este segmento adulto mayor?

BORIS: Fíjate una cosa hay un plan que estamos comenzando a implementar ahorita , en septiembre se va a empezar en la tienda de Los Samanes en la tienda de San Fernando de Apure, en Puerto La Cruz, y en no me acuerdo que otra.. ahhh y en Horizonte acá, también aquí en Caracas en la Rómulo Gallegos de hacer una ficha fármaco terapéutica OK, en esa ficha va a estar... lógicamente para explicarte eso déjame explicarte un

momentito.... La farmacia está dentro del local lógicamente tiene todo lo que es autoservicios y la parte de farmacia... En la parte de farmacia tienes todo lo que es, los medicamentos de farmacia se dividen en tres ramas o en tres renglones uno los éticos, así se llaman, que son los medicamentos que son los que se requiere prescripción médica o son los productos que tu los vas a buscar porque un doctor te lo recetó que son nombres que tu jamás en la vida has escuchado, y otra área son los OTC que en inglés son los Over the Counter que son los que están de libre acceso al público, Broxol, Alixson,

ANDREINA: Teragrip

BORIS: Teragrip y todo ese tipo de cosas y tienes una tercera rama, una tercera revisión que son todos los productos psicotrópicos y drogas, que eso si tienes que ser a juro a juro a juro con un recípe médico o recípe morado o como lo quieras llamar... El personal que atiende en la farmacia no es el mismo personal que atiende el la área de autoservicios por lo menos en nuestra cadena, es una persona que esta especializada en conocimiento y lógicamente todo lo que sanidad requiere para que ese personal pueda trabajar allí, tiene que tener sus permisos, sus credenciales todo lo tienen que tener allí, y lógicamente te conoce los clientes, ya saben qué clientes frecuentan y qué personas no frecuentan. Sean personas de edad avanzada o no de edad avanzada, porque ahorita hay un fenómeno que la diabetes está apareciendo cada vez en los pacientes en las personas a edad más temprana que no están todavía ancianos estamos elaborando esas fichas fármaco terapéutica que te dije para llevar un control y para saber cuáles son los medicamentos que está consumiendo Dorothy por ejemplo, OK ahí nosotros vamos a saber, ya nosotros tenemos registrado en nuestro sistema cuáles son los tratamientos crónicos que al nosotros poner en la pantallita ya nosotros sabemos este es crónico y este no es crónico y nosotros anotamos porque está registrado así en la base de datos y si es crónico sabemos que la persona se tiene que tomar una pastilla diaria o dos o media o lo que sea y nosotros anotamos hoy es 9 de agosto y se está llevando un tratamiento para 21 días o para 30 días OK

ANDREINA: Eso es mercadeo relacional

BORIS: Y entonces qué pasa, vamos a tener aquí tus datos y cuando van a faltar tres días para el día 30 que es cuando se acaba tu cajita y llamamos mire señorita Dorothy para que sepa aquí la estamos esperando en Provemed Horizonte para que sepa usted tiene acá su próxima cajita de tratamiento, la esperamos acá cuando usted quiera.

DOROTHY: Esas estrategias de mercadeo relacional implican muchísimo dinero también porque hay que disponer no sólo del sistema y el entrenamiento del personal sino también todo el espacio y la logística

BORIS: Y el chequeo sobre todo que es lo que más cuesta... Osea yo te digo una cosa nosotros ehh

ANDREINA: Control

BORIS: Con respecto a la parte de sistema es una empresa que ha tenido un crecimiento muy rápido, todavía este año no hemos terminado de abrir todas las tiendas que tenemos que abrir, nos falta abrir cuatro tiendas más que son una en dos en Valencia, una en Puerto Píritu y una en San Cristóbal; llega un momento que el negocio por los volúmenes que maneja es un negocio que es muy rápido el crecimiento...

ANDREINA: Sería un éxito que llamen al viejito para recordarle que se compre otra cajita

BORIS: Exactamente, entonces yo quiero saber ese señor o esa señora que tú lo llamaste a recordarle, que quizás ni su hijo se lo recuerda o su esposa

ANDREINA: Que están ocupados

BORIS: no se lo recuerda ¿Tú crees que él va a ir a donde? Va a ir a otra cadena que no sea Provemed que fue la que lo llamó, osea jamás en la vida van a ir a ningún lado.

ANDREINA: Ahora que sepa que la diferencia de precios es bastante notoria porque el precio para ellos es un golpe.

BORIS: Sí, pero fíjate una cosa allí estarías decidiendo en comprar en una cadena o en una farmacia tradicional, las cadenas por lo general fíjate acá nuestro slogan es Aquí pagas menos por tu salud, aquí lo tienes este es el encarte que va a salir este domingo

ANDREINA: Este es el slogan

BORIS: Ese es el slogan que tenemos nosotros, otro dice Más barato nadie en el interior hay toda cantidad de slogans vende farmacias, Farmatodo está enfocado hacia una cosa, Locatel a otra, y todos estamos enfocados en lo suyo, ¿tú crees que yo soy el más barato? Jamás en la vida, osea estamos hablando de que son 15.000 productos que se venden en una las farmacias, ¿tú crees que yo te garantizo que en 15.000 productos yo voy a ser el más barato que en el resto de las cadenas? No, en una gran parte de los productos somos lo más baratos en otra parte mira estamos igual, más menos, no sabemos y mira por lo que te digo la rotación de la mercancía es tan rápida que es imposible garantizarte ser los más baratos, lo más económicos... qué te quiero decir con eso, que las cadenas por lo general somos cadenas y hemos crecido porque sencillamente no andamos pensado en que vamos a vender una cajita de aspirina y nos vamos a ganar las utilidades de todo el mes en esa única cajita, preferimos vender cinco mil cajitas de aspirinas para ganar un poquito en cada una de esas cinco mil y estamos enfocados a volumen todas las cadenas, mientras que las tradicionales están enfocadas a una venta quizás no tanto de volumen pero sí apostando a tener un margen más alto...

DOROTHY: Lo que tu dices es clave porque si hablamos de volumen el segmento de adultos mayores, a partir de 60 años en adelante inclusivo, es de un 7,5 por ciento de la población aproximadamente entonces aquí en esta investigación que nos muestras obviamente el grosor del segmento al que más atención hay que prestarle es al segmento de 25 a 44 años

BORIS: Y más a las mujeres que compran muchísimo más que los hombres

DOROTHY: Entonces es difícil pensar que se le va a dirigir por ejemplo una campaña o una pieza muy específica a los adultos mayores o definitivamente ese segmento aún cuando es pequeño puede ser rentable en algunas categorías de productos o puede ser favorable

BORIS: Fíjate una cosa, yo creo que estamos en un punto o en un punto en el tiempo o en la historia como lo quieras llamar en el que la cadena de farmacia que no le de importancia a cualquier sector por más pequeño que sea se lo está regalando a otra cadena, si regalas una cosa puedes estar regalando todas las otras cosas que vienen detrás de eso ¿por qué? Porque si viene el señor mayor y dice: hay me atendieron muy bien allá y el hijo escucha o el amigo escucha no se qué, son clientes que yo estoy capitalizando de manera indirecta también y quizás sea la publicidad más económica que yo pueda tener, ofreciendo un buen servicios, un buen precio, y que siempre consiguen lo que tengo, ¿cuántos comentarios positivos no salen a la calle y cuántas personas vendrán de acuerdo o gracias a esos comentario positivos? Tu me dirás bueno no sé cuantos, Ok no sabes cuantos pero sabes que alguien vendrá, y si es todo lo contrario seguro más nadie va, seguro más nadie va, me entiendes? Yo prefiero tener la posibilidad de ganar dos clientes a no ganar o a perder clientes.

ANDREINA: Tú dices que de alguna manera de acuerdo a lo que podido escuchar el adulto mayor puede llegar a influir sobre el grupo familiar y de alguna manera hacer ese ciclo...

BORIS: Claro, cien por ciento mira aquí está, una de las preguntas fue ¿quién tiene la decisión de compra? y fue ehh... se determinó que los sujetos que deciden y efectúan la compra son generalmente los mismos, encarnados por los jefes del hogar. Osea por lo general en cada núcleo familiar va a ser la mamá o el papá o el abuelo, como tú lo quieras ver, entonces las decisión de compra en este caso no va a estar en que quien es más viejo o quien es más experto porque esto no es un negocio de sacar cuentas ni de física ni de experiencia, simplemente el que tenga más bonito el local, que te atiendan mejor o que tengan la variedad como te lo dije antes o los precios ¿entiendes? , pero por lo general los jefes del hogar son los que toman las decisión de compra.

DOROTHY: Es decir que en caso de que el adulto mayor sea la cabeza del hogar, ¿él será sujeto de la decisión?

BORIS: Sí debe ser él, según este estudio,

DOROTHY: Según el estudio

BORIS: La mayoría, la mayoría... Osea yo tengo que asociar este indicador que está este indicador que está acá lógicamente relacionado al que el jefe del hogar es el que maneja el presupuesto del hogar es el que decide y mira se compra esto acá , acá o acá

ANDREINA: Eso es lo que quería preguntar ¿qué llaman a ustedes jefe del hogar? Esta directamente relacionado al que tiene el poder adquisitivo

BORIS: Sí, por supuesto... yo me imagino en una familia en papá y la mamá, ellos serán los que deciden cuál es el presupuesto. Recuérdate que esto no es quizás como comprar un carro donde quizás el abuelo toda la vida tuvo un Chevrolet o un Toyota, tuvo lo que sea y entonces yo por la experiencia digo que es eso, o la compra de un apartamento no mira esta zona es acá yo he visto cómo Caracas ha ido emigrando al este en vez de al oeste, no yo creo que esto más que todo en cuanto al presupuesto y en cuanto a decisión de compra, basado en las personas que manejan el presupuesto de la familia

ANDREINA: De todos los segmentos de mercado ¿A cuál le dan más importancia? ¿Por edades?

BORIS: ¿Nosotros? Por sexo, 100 por ciento por sexo, las mujeres son el consumidor número uno

ANDREINA: Independientemente de la edad

BORIS: Es el número uno, independientemente, bueno fíjate que nosotros no podemos ir en contra del mercado

ANDREINA: O tienes una edad promedio

BORIS: Nosotros que de alguna manera por lo menos que somos Provemed y tu quieres decir mira chévere eres la cadena número tal del mercado o has crecido o no has crecido, o sea nosotros tenemos que adaptarnos lógicamente a lo que producen los proveedores, tu ves un Unilever, ves un Procter and Gamble, ves un Revlon y están produciendo a qué sector, qué sector es el que ellos más le están invirtiendo, yo no puedo ir contra toda la tendencia y decir no mira chévere tu estás produciendo para rubios para lisos para cabello de rulos, para tintes, para no tintes, cremas para no se que...y yo nada más quiero vender cremas antiarrugas y para teñir el pelo blanco yo tengo que basarme y tengo que seguir esa tendencia, y creo y fíjate que el enfoque publicitario tanto de toallas sanitarias, tanto de cremas corporales, cremas faciales, tanto champú, tintes, jabones están concentrados es el segmento porque es el más fuerte, es el que más gasta que más y es el que más frecuenta las cadenas de farmacias que es lo que yo te puedo hablar

DOROTHY: Sin embargo, definitivamente esa promociónes a través de los medios pues está orientada a este segmento, pero ¿pueden otras estrategias de promoción estar dirigidas en atención al adulto mayor?

BORIS: Claro, por supuesto... fíjate nosotros tenemos acá, fíjate nosotros tenemos en las tiendas... o sea este es el encarte que sale cada quince días este año lo estamos sacando en El Nacional y en Últimas Noticias aquí en Caracas nosotros para diferenciarnos de otras cadenas, este es el encarte de ofertas nuestras que va a salir ahorita y que está enfocado a la temporada de vacaciones de ahorita de playa, nosotros desde mayo del año pasado gracias a lo que nos reflejó este estudio y quisimos diferenciarnos de las demás cadenas donde estamos brindando algún tipo de información a nuestros clientes aquí te está hablando cuáles son los consejos para después que vas a la playa, cómo tienes que hidratar tu piel para evitar algún tipo de quemaduras ... Por lo general nosotros siempre ponemos dos artículos en los encartes relacionados con el tema del encarte. Y fíjate aquí está ¿Qué edad puede tener ella? ¿Qué edad puede tener ella? ¿Qué edad puede tener ella? ¿Qué tipo de productos estamos hablando?, tintes, cremas, jabones, protectores solares, y acá nosotros estamos agarrando rifas porque como son vacaciones estamos agarrando rifas porque como estamos de vacaciones estamos rifando este combos playeros que si carpa y todo este tipo de cosas y siempre por ejemplo en los últimos encartes vas a encontrar por lo general en las últimas páginas lo que son las jornadas médicas, son actividades que los laboratorios nos patrocinan para llevar a cabo en nuestras tiendas prácticamente esto nos trae una cantidad de gente impresionante, aquí hay una medición de grasa y masa corporal entonces la gente van para allá y hace sus colitas le miden la grasa y todo el cuento, pero fíjate de esto tan importante que aquí está cáncer mamario y colesterol, por lo general ¿quiénes son las personas que sufren de colesterol alto?, ¿quiénes son las personas más propensas al cáncer mamario.

ANDREINA: ¿Las personas mayores?

BORIS: Claro. Entonces aquí tienes dermatología, colesterol y osteoporosis, entonces fíjate cómo estamos tratando de cerrar un ciclo con este tipo de actividades que quizás

ANDREINA: No corresponden necesariamente al segmento de 24 a 44 años...

BORIS: No y es que no estoy dispuesto no estoy en condiciones de regalarle yo más bien estoy en condiciones de quitarle los clientes a ellos para capitalizarlos yo, sin contar que acá que para ser sincero yo no soy farmacéutico, no sé para qué sirven muchos de estos productos que están acá, sé que este es para el dolor de cabeza y una que otra cosa más también sé, pero aquí lógicamente te da productos de tratamiento crónicos

que están tomados en cuenta acá, productos estacionales como puede ser un Adolen, entonces tratamos de alguna manera si no es tan directamente de frente que te voy a vender el champú mira yo tengo mi ficha que estamos haciendo en cuatro tiendas ahorita a nivel nacional más este tipo de actividades, que tienes por acá, a veces ponemos artículos dedicados a la osteoporosis, a diabetes y este tipo de cosas para qué para llamar la atención de este segmento

ANDREINA: Si farmatodo es belleza, Locatel es salud ¿Provemed qué es?

BORIS: Provemed es quizás en este momentos una tienda de conveniencia, que trata de estar... más que todo compite con Farmatodo desde el punto de vista de enfoque hacia la variedad de productos que tenemos pero con la diferencia tenemos por el tamaño lógicamente que tiene nuestra empresa comparados con Farmatodo una agilidad que no la tienen ellos desde de poder llegar a pueblos de Venezuela o a caseríos o a cualquier lugar donde ninguna otra cadena puede llegar, entonces estamos compitiendo contra Saas que es el único capaz de llegar a todos esos lugares pero con la variedad de un formato que está ubicado entre Farmatodo y Locatel

DOROTHY: En vista que tienen esa orientación con relación a la distribución de ubicarse o posicionarse en pequeños pueblos, pequeñas ciudades... pueden tener un poder adquisitivo menos al que pueden tener los residentes de aquí... a lo que quiero llegar es cómo buscan adaptar ciertos productos para esas personas que quizás no pueden comprar por volumen, sino que mira voy a comprar esto poquito hoy, este poquito mañana

BORIS: Tu pregunta es totalmente válida. Ahí gente que dicen que en el interior es donde se hace dinero, yo te digo una cosa inclusive dentro de la misma Caracas cuando nosotros estamos montando las tiendas tenemos que hacer una presentación de todas las líneas de productos que vamos a manejar por zonas, inclusive lo que se maneja en el Este tu ves el pedido inicial o el detalle de leonado de mercadería inicial del inventario inicial de la tienda que está en el Este y de las que se manejan en el Centro, pero qué pasa no te puedo sacar un Sedal no te puedo sacar un Atamel jamás en la vida, no puedo sacar un Pantene, no te puedo sacar un todas las cosas pero qué pasa que quizás en el interior nos vamos a los formatos por decirte para hablarte de todo punto de vista, nos vamos de los formatos de 400 mililitros nos vamos a los 240 que son más económicos, reducimos o quitamos algunas marcas que no se mueven y meto Savital, me toman Valmy que salen mucho más económicas y desde el punto de vista de medicina nosotros jugamos mucho con la mezcla entre los productos de marca y los productos genéricos, entonces qué pasa que le damos más cabida a los genéricos a las tiendas del interior o que están en las zonas populares y le damos más en las zonas de mayor poder adquisitivo lógicamente mayor cabida a los productos de marca que generalmente es donde mayor utilidad hay para las farmacias, y que generalmente es donde más utilidad hay para las farmacias; cuando yo me entero que hay un regente que vas tú y le dices: quiero comprarte un Lipitor y el Lipitor te cuesta 50 mil bolívares y él te dice no señora pero yo tengo la Torbastatina de Genven genérico que le cuesta 12 mil, entonces yo le digo pero para qué cipote se lo estás dispuesto a comprar la de 50 mil entonces para qué carrizo estamos perdiendo 28 mil bolívares. Entonces yo te digo que el mismo coste operativo que yo gasto para vender una cajita de 12 mil bolívares lo gasto para vender una de 50 mil, entonces... Hay países, y esto sí te lo puedo comentar porque nosotros tuvimos una franquicia en Panamá, en Panamá existe, y es algo que se está empezando a implementar en Venezuela, la venta detallada por la pastilla, entonces tu vas dices no dame 15 pastillas, dame 20 o dame 30 pastillas, y te venden las pastillas aquí por qué te digo que creo que está empezando, es porque ya tu puedes ir a muchas farmacias ahorita inclusive de la cadena nuestra donde una cajita de Atamel te trae creo que son 20 pastillas y tu quieres comprarte 4, y vas y tienes los dispensadores en los cabezales de farmacias tienes los dispensadores de Atamel, de Bral, de gripe y te lo venden por unidades lógicamente que eso es perfectamente factible, y muy viable.

ANDREINA: ¿Tienen pensado aplicar uno aquí?

BORIS: Lo que pasa es que la venta por pastillas, si tenemos que adoptar esa medida la tendremos que adoptar, lo que pasa es que yo creo que los países desarrollados son desarrollados por algo, no porque sencillamente alguien dijo este es un país desarrollado y este es un desarrollado; yo te digo para nosotros cajas de productos que nos roban yo no me quiero imaginar cómo podría ser el robo por unidades de pastillas detalladas, donde es más difícil identificarla, donde es más difícil todo ese tipo de cosas, es que ni por peso por nada el control es muy difícil, ahora si hay que hacerlo habrá que hacerlo, porque el que quiere ir en contra del mercado.

DOROTHY: Yo de verdad te pregunto esto de lo que se refiere a la cantidad de... y no sólo al volumen sino por la frecuencia de la compra porque a los adultos mayores que hemos entrevistado en las fases previas notamos que acostumbran a hacer sus compras frecuentemente salen por sus medicinas cada vez que se les acaba una, es decir, no buscan hacer provisiones...

BORIS: Es correcto eso es cien por ciento correcto. Eso es cien por ciento correcto,

DOROTHY: por lo que dices sé que por lo menos hay una intención de aplicarlo si es que el mercado lo exige esto del la venta detallada.

BORIS: 100% de hecho te digo con el sistema de computación que nosotros estamos instalando ahorita, un sistema que es costarricense para quedarle 5 horas aquí contándoselos, realmente ese sistema yo creo que lo que hemos logrado hacer en un año con cualquiera de las empresas con las cuales hemos intentado cambiar la automatización de la empresa, llegar al punto donde estamos ahorita nos hubiese tomado entre 5 y 8 años sin que me quede nada por dentro, qué pasa que al traer otros sistema de otro país nos trae muchas funciones que no se adaptan para acá en Venezuela, como por ejemplo la venta detallada ya lo tiene mi sistema yo no lo quiero empezar a hacer ahorita porque sencillamente no estoy preparado para ese cambio que es todo lo que implicaría, que eso le puede servir también para su trabajo, qué implicaría: la compra de envases para poder despachar las pastillas o el jarabe o lo que sea, tienes que tener varios tamaños de envases, desde el punto de vista del control, desde el punto de vista de sanidad hay que ver si sanidad lo autoriza o no lo autoriza a manejar las medicinas fuera de sus empaques ok tenemos que tener cubierto esa parte legal y, lógicamente desde el punto de vista de controles, mira tú pusiste 3 pastillas y estás cobrando 1 o pusiste 3 y estás cobrando 10 porque tampoco me interesa que le roben a mi cliente, desde el punto de vista irnos al detalle operativo de darle la libertad al personal de farmacias que ellos emitan una etiqueta con un código de barra asociados a lo que a ellos le de la gana, ok entonces cuando tu dices son varias cosas coye, si tú tienes la libertad tú como encargado de la farmacia de crear un código de barra interno en la farmacia y asociar ese código de barra a 300 bolívares quién me dice a mí que tú ese código de barra no se lo vas a pegar a un Cénical que cuesta 95.000 bolívares la caja, y va a pasar por caja cuando escuchen el pip tú crees que alguien va a estar pendiente de si marcaron 100.000 ó 300, nadie está pendiente entonces hay muchas restricciones y muchos puntos que tú tienes que... es un cambio que yo creo que sería un viraje de 180 grados a lo que estamos haciendo hoy en día.

ANDREINA: Cambiarías el target al vender esas pastillitas por unidad

BORIS: Sí pienso que puede cambiar el target y creo que los más perjudicados en este caso serían los medicamentos genéricos que esa es la ventaja que tienen ellos contra los de marca en este momento por supuesto que la gente te lo voy a poner.... otro dato para que tú tengas idea de cómo es el consumidor acá en Venezuela un canal gris, el canal de comercialización gris, que no es negro, sino es gris, yo no sé si ustedes lo habrán escuchado por la cara que tienen... ese canal por decirte en Maracaibo es fuerte, aquí en Caracas lo hay, en otras partes lo hay, ese canal es muy muy fuerte, cuando te digo las cantidades las unidades que venden es algo astronómico, un conocido, una persona fue a uno de los depósitos de uno de esos distribuidores de los bajos mundos y tenía un medicamento que se llamaba Bral y tenía una torres desde el piso que decía Bral original a 4.000 ó 5.000 bolívares y Bral falso tenía a 1.500 bolívares, entonces el señor le preguntó: mire y ¿cómo es que tiene así los dos, y cómo es que tiene uno falso y uno?, si por lo menos mézclalos porque si los vas a engañar que termina de engañarlo, no vale eso no es mi negocio y yo no quiero engañar a la gente a mí me compra el Bral falso el que sabe que está comprando el falso, mira pero tu le estas diciendo que eso tiene tiza, harina aserrín y todo ese tipo de cosas, no sé azúcar. Sí yo se lo digo, Y ¿cómo te lo compran? Bueno porque es el más barato. Entonces ya tomando en cuenta esto, ya ustedes saben cuál es la ventaja que puede tener un medicamento genérico contra uno de marca porque la gente se fija tanto en el precio, y por su puesto eso refuerza mucho más lo de las tres opciones o los tres puntos básicos que la gente toma en cuenta a la hora de ir a comprar

DOROTHY: Precio cercanía y...

BORIS: Precio, cercanía y variedad

ANDREINA: Ahora para concluir y para ver si capté, ¿Ustedes le dan importancia a un determinado nicho de mercado dependiendo de las tendencias que haya en el mercado en general, osea la línea que sigue Unilever, la línea que lleva Revlon, la línea que lleva Univelev, la línea que lleva Procter and Gamble, entonces si ellos le dan importancia al segmento del adulto mayor entonces ustedes bienvenido el adulto mayor mayor,

BORIS: Lógico

ANDREINA: osea hacia donde vayan los tiros usted...

BORIS: Claro, 100% lógico, 100% lógico, tu tienes para surtir las tiendas de Provedmed de las tiendas de tamaño normal necesitas aproximadamente necesitas 120 proveedores, dentro de estos 120 proveedores están Procter, Unilever, Kimberly Clark, está Gillette que ya se fusionó con Procter, está Nestlé, está Colgate, está Revlon, están todas las cincuenta y cinco mil marcas que tú quieras tener, un proveedor como Procter and Gamble te maneja de las marcas que tu conoces o sea tu vas a una farmacia y yo te digo cuál es el producto de Procter yo te digo ¿sabes qué? vamos a empezar a contarlos, de unilever vamo a empezar a contarlos; fíjate nada más este ejemplo que te voy ¿Cuáles son los dos desodorantes que Unilever que está impulsando? Axe y Rexona... Tú has visto la publicidad de Axe y Rexona, que son para un segmento que yo crees es bastante bajo de edad, yo creo que hasta 25 años creo que le pudieran llegar en algunos casos un desodorante que no está en esa tónica pudiera ser Aquamarine de Revlon que pudiera estar enfocado a una edad quizás mayor hace cuanto tú has visto una publicidad de Aquamarine, ¿hace cuánto tu no ves una publicidad de Aquamarine? Olvídalo, tienen años que no la ves, hasta el envase es el mismo de hace 20 años, no lo han cambiado. OK, Entonces ¿qué hago yo diciendo? Ok señores aquí hay de estos 120 hay 8 proveedores que me representan en 65 ó 79% de mi venta total de consumo masivo cuidado e higiene personal, entonces si yo tengo 8 proveedores que son los que me dictan la pauta de mis ventas ¿cómo los voy desplazar?

**Entrevista con la Sra. Irma
Familiar del Sr. Evelio Sifontes**

ANDREÍNA: Ahora hablemos un poquito con usted, a veces como el Sr. Evelio tiene mucho más edad que usted...

DOROTHY: Evelio

ANDREÍNA: Evelio, tiene mucha más edad que usted, a veces ¿qué tipo de cosas implica tener una persona mayor en casa?

EVELIO: Toma dedícaselo tú allí (*un libro*)

DOROTHY: Gracias

ANDREÍNA: No no se preocupe, uno para las dos, lo vamos a disfrutar, además que tiene pocos ejemplares, mas bien es demasiado...

IRMA: Este bueno mira... De verdad que fue mi primer novio, mi único novio, yo digo que nuestro amor ha sido muy romántico, un amor idílico, de mucha comprensión mucha comunión nos hemos dedicado mucho yo digo que en los primeros años fue difíciles por la diferencia de edad, oye porque no es igual que él me lleva 16 años... no es igual la forma de actuar, de vivir, de pensar.

DOROTHY: Una generación

IRMA: Eso una generación pero mira nos fimos adaptando, él se adapto mucho a mí y yo a él mira y hoy simplemente vivimos felices... Hoy en día vivimos felices.

ANDREÍNA: ¿Osea qué hay allí digamos una participación y un entendimiento mutuo?

IRMA: Eso es y una comunicación porque yo digo que lo más importante en el matrimonio es la comunicación y nosotros tenemos mucha comunicación aunque él a veces me esconde las enfermedades ¿tú te sientes mal? y no me dice...Yo no sé si él les comentó.

DOROTHY: Sí nos comentó.

IRMA: Sobre la enfermedad mira que yo digo que las nietas y los cuidados que nosotros, le pudimos proporcionar a él fueron el éxito.

DOROTHY: De su mejora

IRMA: De su mejora porque está sano, no decimos que por ahora... Bueno yo por ahora Dios sabe, pero sí está curado porque ya va a tener 7 años

DOROTHY: Que superó eso...

IRMA: Y se le hacen los controles y está muy bien

ANDREÍNA: Y vemos que él tiene una dieta como apenas observamos no tiene ningún tipo deeee...

IRMA: Sí nosotros tratamos de que él coma sano, lo que pasa es que él a veces nos hace trampa porque no puede comer entonces a veces se me escapa y yo le hago su dieta y en la arepera se come su arepa con perrito, y últimamente le está haciendo daño porque si nosotros le llevamos una alimentación y él nos hace esta trampa vemos que por supuesto que tiene que el organismo reaccionar.

ANDREÍNA: Para usted ¿qué, cómo considera al Sr. Evelio en cuando a grado de independencia, del uno al diez?

IRMA: Para mí diez

ANDREÍNA: Diez es super independiente

IRMA: Él trabaja en IBM... Y veme para acá y veme para allá

ANDREÍNA: Y ¿se ve limitada Señora por causa del Sr. Evelio? porque a lo mejor no le gusta

IRMA: No, y a él le gusta mucho bailar, soy yo que a veces no quiero

ANDREÍNA: Y la hora... cuando hay parranda ¿no le da sueño?

IRMA: Tú sabes que eso es típico de todos los hombres, a los hombres no les gusta acompañar a las esposas a comprar

DOROTHY: Pero él es exigente en algunas cosas en el mercado para que usted le compre algunas cosas

IRMA: Tu vas por esta línea yo voy por esta

DOROTHY: Y ¿cuál es su línea, cuál es el pasillo que a él le gusta?

IRMA: Bueno los embutidos, a él le fascinan los embutidos... La otra vez le encontré un envasito de mayonesa escondido... y yo no lo compro porque le hace daño. Oye pero cuánto le queda de vida, Diez... Fíjate que hoy voy a preparar un pastel de pescado... Porque yo traje un pescado de Oriente porque a él le encanta un cuajado como el cuajado de morrocoy, con plátano.

ANDREÍNA: Usted es la encargada de esa parte

IRMA: No eso lo hace él, a él le fastidia llegar a un banco donde hay 10 taquillas y 2 cajeros, que en estos días él tuvo un problema en el Banco de Venezuela porque oye 10 taquillas y creo que había 2 o 3 cajeros o algo así, entonces si tú estas haciendo una promoción oye dale calidad de de

DOROTHY: Servicio

IRMA: De servicio al cliente,

DOROTHY: Pero él es el que se encarga de esas actividades

IRMA: Él es el que hace a veces todas esas gestiones porque yo a veces llevo.. depósitos, paga los servicios, él es el que hace los retiros... todo todo eso lo hace él

DOROTHY: Y ¿qué tanto se involucra él ? ya que él paga los servicios en manifestar algún exceso dentro de la casa, dentro de la administración de la casa.

IRMA: Sí, sí se da cuenta de eso, mira estamos consumiendo mucho teléfono... Oye llevo bien la electricidad que bien... hemos apagado el suiche a tiempo

DOROTHY: Y en el proceso de toma de decisiones en la casa osea por ejemplo vamos a comprar ciertas cosas ¿El participa? ¿Es él quien decide? ¿Es él quien decide a la final o influye sobre alguno de ustedes?

IRMA: No es de los dos, la decisión la tomamos los dos

DOROTHY: Ahh pero ¿Se le toma en cuenta para una decisión?

IRMA: Sí... Sí

ANDREÍNA: Ahora, vivir con una persona mayor ¿qué tipo de repercusiones puede tener a diferencia de vivir con una persona que... son 16 años?

IRMA: Bueno a veces, pero yo pienso que él se deprime porque ya no trabaja y ni la hija ni yo quisimos que siguiera trabajando por todos los riesgos que hay en la calle, no porque no pueda hacerlo sino por el riesgo... fíjate que a él lo ve una neuróloga allá en la Policlínica Metropolitana y ella me dice pero déjalo que él trabaje... entonces un día él salió y atracaron a una camioneta y entonces es el terror que nos da de que a lo vayan a atracar y porque yo sé que él no va a ser pasivo él va a reaccionar porque yo sé que a él esas cosas le molestan, entonces mejor es evitar, papá quédate tranquilo

ANDREÍNA: Cómo hacen.. a veces no les da miedo si carga algún dinero que vaya a depositar al banco y lo puedan robar

DOROTHY: ¿O él es discreto?

IRMA: No, él es discreto

DOROTHY: ¿Eso a él le gusta?

IRMA: A él le gusta, le gusta... Y es una forma de mantenerlo activo, que se sienta útil.

DOROTHY: Y para hacer algunas cosas sra. Irma ¿hay alguien que siempre le acompaña o va solo?

IRMA: No, va solo va solo

DOROTHY: Y el transporte, ¿Él puede usar en metro?

IRMA: Sí él se maneja bien... Preferimos que vaya en metro o un taxi, que no se monte en camioneta porque es difícil el riesgo... Claro sabemos que estamos en una crisis... Venezuela está en una crisis, cuando uno ve oye, yo trabajo en la clínica metropolitana, hay gente que trabaja conmigo que me cuenta la forma terrible que se vive.. el terror porque es un terror lo que uno vive.

DOROTHY: Sra. Irma otra pregunta ¿qué horario le gusta al sr. Evelio usar para hacer esas diligencias de los pagos de los servicios en la mañana en la tarde?

IRMA: Después que lleve las niñas al colegio

DOROTHY: Temprano

ANDREÍNA: ¿Él mismo lleva las niñas al colegio?

IRMA: Si el las lleva y las busca

ANDREÍNA: ¿Se van caminando?

IRMA: Se van por aquí queda a una cuadra

DOROTHY: Esa es una de sus tareas

IRMA: Esa es una de sus tareas... Porque las niñas iban para otro colegio pero mi hija dice vamos a ponerlas en un colegio cerca para que mi papá

DOROTHY: y se siente útil

IRMA: Eso... Después va al supermercado, va a la farmacia, va a Locatel...

ANDREÍNA: ¿Le gusta Locatel?

IRMA: Sí

ANDREÍNA: Y va en la mañana y en la tarde está aquí en la casa

IRMA: En la tarde se queda en la casa y se pone a escribir.

DOROTHY: ¿Qué cositas le gusta hacer los fines de semana?

IRMA: Leer la prensa... Y le gusta salir los fines de semana... él juega dominó aquí

DOROTHY: ahh juega dominó

IRMA: Seguro que hoy juega dominó

DOROTHY: Ya se está preparando

IRMA: Le pongo un pasapalo

DOROTHY: Trabajo para usted.

IRMA: Claro...

DOROTHY: Él dice que los más consentidos de la casa son él y el perrito...

IRMA: Pasear el perrito también es su obligación, él lo saca, él lleva a la mayor a la de 7 años la lleva aquí en la esquina a la Mariscal de Ayacucho y la otra queda antes... antes a la salida del conjunto, está a la salida en el kinder

DOROTHY: Aja

IRMA: Entonces lleva a la segunda y lleva al perrito, entonces le da la vuelta al perrito y después se viene para acá a hacer sus cosas

ANDREÍNA: Y cuando se van de viaje, porque me dijo que viajaban mucho ¿usted maneja?

IRMA: Sí

DOROTHY: ¿Qué tanto decide él lo del viaje, la decisión de salir... si se va o no se va o usted es la impulsora del viaje?

IRMA: No él decide él él... Ahorita quiere ir para Carúpano y es un viaje largo

DOROTHY: Y ¿él prepara su equipaje?

IRMA: Él prepara su equipaje

DOROTHY: En su cuidado personal que cosas está pendiente él de su aspecto mucho

IRMA: de sus perfumes

DOROTHY: En los perfumes

IRMA: A él le gusta mucho vestirse con su flu

ANDREÍNA: Elegante

IRMA: su pisa corbata, a él le gusta tener todas sus cosas, sus pisa corbatas

ANDREÍNA: Y ¿cuando sale a bailar él se viste para la ocasión?

IRMA: Sí, sí él es un viejo pavo.

DOROTHY Y ANDREÍNA: Jejeje

IRMA: Los pavos todos con él se entienden de lo mejor... Mi hermanos que son mayores que él se llevan muy bien...Eso es una virtud de una persona, él está actualizado

ANDREÍNA: Pero ¿cómo es eso de que es actualizado?

IRMA: él te conversa con un pavo con un niño pero fácil, fácil; no le cuesta que muchas veces tú oye como pavo no no...

DOROTHY: ¿Qué actitud tiene él hacia la tecnología?

IRMA: Le costó porque coye un viejo acostumbrado a la maquina de escribir

DOROTHY: Nos comentó que usaba el DVD para escuchar su música

IRMA: Sí sí

DOROTHY: Y ¿tiene celular?

IRMA: Sí

DOROTHY: Y ¿le pone saldo y eso?

IRMA: Sí también él mismo

**Entrevista con el Sr. Javier
familiar del Sr. Nefthalí Saldarriega**

ANDREINA: ¿Cada cuánto tiempo vas al supermercado, pagar por ejemplo los recibos de luz o teléfono?

JAVIER: La luz no porque el tiene un arreglo con el banco

ANDREINA: Ah sí correcto la paga con la cuenta

JAVIER: Pero el teléfono sí, compro una que otra cosa en el mercado

ANDREINA: ¿Cada cuánto tiempo vas?

JAVIER: Cuando se necesite, nosotros no compramos de todo para una semana.

ANDREINA: ¿No pueden comprar todo eso?

JAVIER: No podemos por el momento

DOROTHY: Y el a veces eres el responsable en hacer diligencias de ese tipo del mercado y esas cosas

JAVIER: Cuando mi mamá ya como que bueno, ya te he mandado mucho a ti entonces dice bueno vamos a mandar a tu papá que ya a él le toca.

ANDREINA: Ah entonces se comparten esas labores

JAVIER: Más que todo con la de las compras del mercado

DOROTHY: ¿Qué días mas o menos el sale así, o en cuáles horarios?

JAVIER: El horario de la casita hoy en la mañana tuvo piscina

DOROTHY: ¿Es sagrado para él eso? ¿esas salidas para la casita?

JAVIER: Sí, a él le gusta mucho últimamente esos eventos en grupo

ANDREINA: Y se lo respetan o a veces cónchale allí va a salir otra vez para allá

JAVIER: Está...hay momentos en que sí

ANDREINA: ¿Cómo les ha afectado eso de que el se vaya para la casita?

JAVIER: A mí no me a afectado mucho, a mi hermano tampoco pero aprovecho...lo que pasa es que mi mamá es un poquito rencorosa y hace como 20, 30, 40 años atrás lo que el no hacía con nosotros ahora lo hace para él y con otras personas que no son nada de la casa entonces mi mamá se siente...

ANDREINA: Un poquito celosa

JAVIER: Sí exacto

DOROTHY: Claro ¿a él le gusta salir, compartir, hacer?

JAVIER: No a él no le gusta salir

ANDREINA: Ah no le gusta

JAVIER: No, a él le gusta mucho la casa

ANDREINA: ¿Y de qué manera ustedes se sienten obligados de permanecer en la casa porque él este aquí?

JAVIER: No

ANDREINA: ¿Qué salidas dejan de hacer ustedes porque su papá esta en la casa?

JAVIER: Nada. Acostumbrados a que mi mamá no quede sola porque a veces le pega

DOROTHY: Qué tu mamá no quede sola, ¿pero tu papá?

ANDREINA: Pero no es el caso de tu papá

JAVIER: Mi papa aunque tu lo veas muy viejito ese sale pa' donde quiere y cuando quiere.

ANDREINA: Osea que del 1 al 10 de grado de independencia 10 como muy independiente y 1 como muy poco ¿Cuánto le darías?

JAVIER: ¿Yo con ellos o...?

DOROTHY: La independencia que tú creas que tu papá tiene para hacer sus cosas

JAVIER: Ah 10

ANDREINA: Por lo que has dicho. Je casi 11

DOROTHY: Osea que ustedes ¿no se sienten privados por tener aquí a tu papa con una edad avanzada en la casa?

JAVIER: No

DOROTHY: ¿No tienen ningún tipo de complicaciones con eso?

JAVIER: No

ANDREINA: A diferencia de otras familias en la que los señores ya están muy viejitos pero tu papá se ve muy joven

DOROTHY: Y cuando toman decisiones en la casa, decisiones cotidianas que tanto participa tu papá en eso

JAVIER: ¿Decisiones como qué?

DOROTHY: Este por ejemplo vamos a cambiar aquí, vamos a pintar la casa, vamos a tomar unas medidas

ANDREINA: La casa hay que pintarla

JAVIER: Lo de la casa hay que pintarla a veces es un poquito delicado porque mi mamá sufre de asma. Entonces cuando mi papá empieza a pintar...empieza mi mamá...

DOROTHY: ¿Ah osea que a tu papá le gusta a hacer cosas del hogar? ¿Qué cosas hace el en la casa?

ANDREINA: Las cosas de mantenimiento del hogar ¿Él las hace?

JAVIER: Una cama que se rompió, la repara, tiene la manía bueno manía la costumbre de arreglar, cambiar los bombillos. Pero se levanta mucho polvo, hay olores fuertes y después mi mama se tiene que poner a limpiar

ANDREINA: ¿Y tu mamá es la que se encarga de limpiar?

JAVIER: Sí

ANDREINA: Entonces me imagino a tu mamá "conchale estas levantando mucho polvo en la casa"

JAVIER: Sí y le afecta el polvo...entonces son esos detallitos que a veces...

ANDREINA: Ahora si podrías comentar de manera puntual algo que tu digas que incomoda de alguna manera vivir con una persona mayor tu papa tiene 77 años que tu crees que sea en su caso?

JAVIER: No te entiendo bien la pregunta

ANDREINA: Ok, por ejemplo hay familias que vivir con una mayor de 75 años tienen por ejemplo tiene repercusiones económicas porque tienen que comprar una cantidad de medicinas porque ya no están bien

de salud, que no es el caso de tu papá ... Pero en el caso de tu papá puede haber algo que genere limitaciones en el hogar o que genere choques con los hijos menores. ¿Qué choques se pueden generar desde el punto de vista generacional si es que los hay?

JAVIER: Nuestra tendencia no tanto conmigo porque yo no soy tan proteccionalmente hablando pero mis hermanos por ejemplo son propensos a llevarlos a donde él quiere. Porque por ejemplo ellos dicen tu nos trataste bien como hijos, entonces nosotros queremos tratarte bien a tí

DOROTHY: Queremos sacarte a pasear, que pases un rato con nosotros

JAVIER: ¿Sacarte? Él se saca solo p,ro traerlo, llevarlo, él no quiere que lo lleven, él quiere disfrutar ya pagar su carrito, su taxi

ANDREINA: Entonces más bien es todo lo contrario los hijos quieren llevarlo, vamos a comer y el no quiere

JAVIER: Um ju

ANDREINA: ¿Si lo invitan al cine?

JAVIER: Muy raro esas invitaciones...

ANDREINA: Y ¿qué tipo de cosas tus hermanos quieren invitarlo y él no acepta?

JAVIER: No tanto de invitarlo, por ejemplo la otra vez una vez una salida de la casita no sé para donde exactamente y venía mi hermano y él no quiso quedarse aquí y compartir, y puso un carácter así, se molestó

ANDREINA: Osea que para ellos esa convivencia con sus amigos estar fuera de la casa sentirse activos ¿crees que es importante?

JAVIER: Bueno yo creo que para él sí, lo que pasa esto ha generado choques porque en el pasado el no era así, lo que el es ahorita no era en el pasado, en el pasado era como mi mamá él era casero y que todo el mundo estuviera en la casa y que nadie saliera y él era de los que... parece ser me contaba mi mamá que él era de los que no estudiáramos la primera comunión, que no saliéramos a la calle especialmente las mujeres...

ANDREINA: Umm osea ahora es más liberal?

JAVIER: Si es más liberal

DOROTHY: ¿Y eso los tiene preocupados?

JAVIER: Mi mamá más que todo...un poquito brava si...

ANDREINA: Tu crees en lo que el esta haciendo, es decir si el te dice voy al teatro tu crees que el realmente esta en eso no te mortificas?

JAVIER: Mira a mí en lo personal no me mortifica, osea el es bastante mayor de edad. Lo que yo quisiera más bien hacer es un poco lo que hace él, porque yo tengo que reconocerlo, yo estoy más bien bastante pegado a mi mamá y mi mamá de mí. Pero estamos tratando de aliviar ese tipo de situaciones...

DOROTHY: Un a pregunta Javier cuando tu papá le corresponde hacer algunas compras de vestido o le provoca hacer algún regalo o ¿simplemente tiene una necesidad y dice coye quiero comprar algo?. A ¿dónde? ¿les pide que ustedes lo acompañen para asesorarlo?

JAVIER: Él sólo hace eso, el es independiente en todo...

JAVIER: A veces él me pide una sugerencia, porque le gusta mucho los libros de algún libro de filosofía, de historia me pregunta que si en las Paulinas está un determinado libro...

DOROTHY: Osea que en esas áreas en las lecturas de filosofía ¿él influye sobre tí y ya tu sabes que debes hacer?

JAVIER: Sí

DOROTHY: ¿Bien sea averiguar el precio o comprarle el libro?

ANDREINA: ¿Pero eso solo en el área de filosofía pero otras áreas el no te pide o también?

JAVIER: No, en eso más que todo

ANDREINA: Ahora podría decirse que tu papá es pasivo ante las decisiones de la casa, eh por ejemplo mira hoy vamos a comer tal cosa, simplemente es consumidor o más bien propone, Mira unas características

JAVIER: No la mayoría de las veces él prepara su propia comida.

ANDREINA: ¿Ah el prepara su propia comida? ¿Él cocina?

JAVIER: No es un cocinero, pero sí je

ANDREINA: ¿Y no hace para los demás?

JAVIER: No para él, cuando de repente mi mamá no está mi hermano prepara atún hecho para la casa para nosotros él le dice a mi papa quieres comer atún y el dice bueno sí

DOROTHY: Y ¿qué caprichos tiene tu papa de ciertas cosas de alimentos en la casa?

JAVIER: Lo que compra él lo consume él y lo guarda él

DOROTHY: Ah...osea que el sabe lo que el le gusta

ANDREINA: ¿Cuál es el producto que el siempre compra para el, que tu digas allí esta mi papa comprando tal cosa que le encanta?

JAVIER: Umm no tanto que le encantan pero si tiene sus chucherías, caramelos, galletas, chocolates

ANDREINA: Ah está bien, bueno la pegamos con el regalo

(RISAS)

ANDREINA: Ahora una pregunta con relación a este grado de influencia que ha ejercido tu papa con este cambio en tu mama, tu mama se ha privado de algunas salidas con amigas o de por lo menos ir a centros comerciales o por ejemplo si ella le gusta un restaurante, entonces tu papa córchale .

JAVIER: Lo que pasa es que mi mamá es un poquito rara en ese sentido porque por un lado ella dice que le gustaría salir, le gustaría hacer lo mismo que mi papá, pero a la vez se contradice y no lo quiere. Quiere pero no quiere.

ANDREINA: ¿No será que quiero hacerlo con tu papá para no ir sola por ejemplo?

JAVIER: Yo no creo porque eh... yo no se como carrizo se casaron jeje
Son diferentes en ese sentido

JAVIER: Bueno ellos se casaron a las 2 semanas de conocerse

ANDREINA: ¿Y ha funcionado por cuánto tiempo?

JAVIER: Ehh... ¿De casados? Como 40 años

ANDREINA: Osea que dentro de los diferentes que son han sabido entenderse, de hecho la diferencia de edad, ¿Ha funcionado?

JAVIER: En esta época, y ha funcionado también porque mi mamá se ha independizado en su relación con él. Mi mamá me ha contando con lágrimas en los ojos que mi papá era un machista.

DOROTHY: ¿Un carácter duro?

JAVIER: Si un carácter duro

DOROTHY: Y actualmente ya tu mamá se volvió más independiente y no se priva tanto de ciertos gustos, ciertas salidas porque sabe que tu papá tomo esa vida independiente

JAVIER: lo que pasa es que mi mamá siempre ha sido hogareña.

ANDREINA: Entonces tu papá siempre ha sido super machista y entonces...

JAVIER: Supuestamente era un poquito maltratador también, no tanto físico sino verbalmente, negaba las salidas a mi hermana. Yo recuerdo una vez yo le pregunté a mi papá: ¿papá tu quieres que mi hermana tenga hijos más adelante? y me dice que sí y yo le dije y ¿cómo los va a tener si tu no la dejas salir?

DOROTHY: ¿Era represor en la casa?

JAVIER: Y él si tuviera hijos otra vez en no los tratara así

DOROTHY: Claro, que él ha reconocido de alguna manera

JAVIER: Ha cambiado sí

ANDREINA: ¿Para bien?

JAVIER: Sí para bien

JAVIER: Pero el reconocerlo ahora es tardío

DOROTHY: ¿Y qué actividades hacen ellos juntos en la casa?

JAVIER: Hablar

ANDREINA: ¿Y el con ustedes, sus hijos?

JAVIER: Mm...no

DOROTHY: ¿Por el carácter?

JAVIER: No tanto por el carácter si no que él tiene su mundo propio

DOROTHY: ¿Están bastante aislados?

JAVIER: Sí, en cierta manera cada quien es muy independiente el uno del otro

ANDREINA: Osea que viven juntos pero cada quien tiene su vida. Y cuando almuerzan juntos no se cuentan, las cosas, lo que yo hice, yo salí yo fui...

JAVIER: Nada, y como te dije él se prepara su propia comida y como te digo él tiene un horario muy tardío de desayuno

DOROTHY: ¿Y qué desayuna él?

JAVIER: Se prepara su propia arepita, una tortilla, un chocolate

DOROTHY: ¿Y es sana su alimentación?

JAVIER: Para lo que yo veo sí, aunque le encanta la sal, un salero, no puede ver una broma porque le pone sal

DOROTHY: ¿Y él es hiper activo o descansa sus horas?

JAVIER: Descansa bastante

DOROTHY: ¿Verdad?

ANDREINA: ¿En las tardes?

JAVIER: Sí en las tardes, se acuesta en su cama y pone su radio

DOROTHY: Osea que en resumen sus costumbres han variado a pesar de que fue un hombre de carácter muy fuerte

JAVIER: Sí

Entrevista con Jorge Alberto Peña
Gerente de Marca de Corpañal

JORGE: Esteee ya de hábitos de consumo de ya de ahí yo no te puede hablar mucho sino de la parte que me compete que es el consumo de protectores. Que básicamente es lo que nosotros hemos estudiado, porque nosotros no hacemos campañas comunicacionales dirigida a ellos sino al que compran porque es el que toma la decisión.

ANDREÍNA: En este caso los hijos,

JORGE: Los hijos, los familiares, los tíos, los que lo cuidan.

DOROTHY: El responsable

JORGE: El responsable. Muchas de las ventas de nosotros van a las instituciones publicas y privadas que distribuyen el pañal. Entonces básicamente nosotros no hemos hecho un un... Y no se hace mayor inversión tampoco para llegar a un consumidor que sabemos no toma la decisión

DOROTHY: Ahora se desarrolló este producto en vista de que hay una necesidad que satisfacer, ¿qué tan importante es para ustedes ese nicho o ese grupo que digamos a nivel de producción aquí en su empresa esta dentro del mercado de pañales o protectores?

JORGE: Sí, lo que pasa es que primero se hace un estudio de cuanto es el mercado total de las personas que sufren de incontinencia y las personas que están necesitando los... este productos y hacemos nosotros los pañales controles, entonces cuando controles empieza a competir sabíamos que habían este pocas ofertas de pañales de continencia mas sin embargo dos años para acá la categoría no ha crecido este en cuanto a personas incontinente bueno debe haber crecido pero no en importancia pero, sí empezamos a ver que hace dos años y medio atrás éramos tres compañías las que competíamos por el segmento ahora tenemos hasta siete marcas, marcas importadas e incluso marcas privadas mascas privadas la gente de farmatodo, marcas privadas la gente de macro, entonces nosotros cuando en nuestra oportunidad vimos, veíamos el nicho el potencial que tenemos de vender protectores de incontinencia, más cuando el know how de nosotros de la fabricación de pañales, nos daba también nos abría las puertas.

DOROTHY: Tenia una base

JORGE: ya se teníamos una base, se tiene un nombre este y se entre entonces a competir en el segmento de protectores adultos. Pero si tu te pones a decir que nosotros vimos un nicho importante, vimos una oportunidad grandísima porque el mercado es grande no es verdad. El mercado no es grande. Estamos hablando de un mercado de aproximadamente 1500 millones de bolívares mensuales que si tu lo pones a ver con el consumo de pañales de niños estamos hablando de que no es ni siquiera es un 3%. Entonces ...

DOROTHY: Ha crecido el consumo de producto desde que se inicio.

JORGE: Del producto de incontinencia

DOROTHY: Si

JORGE: Ha crecido, ha crecido

DOROTHY: ¿Será porque quizás las personas han tomado otra actitud hacia la compra de ese producto? ¿Cuál ha sido su percepción al respecto? Porque si también hay mas oferta por parte de los fabricantes puede ser sinónimo de aumento de la demanda pues no se, ¿cómo lo ves?

JORGE: Este umm, es que en Venezuela hay como un como un como te puedo decir, generalmente no sé, así como hicimos nosotros que tenemos una fabrica de pañales y vimos la oportunidad de entrar con otro portafolio, lo mismo ha hecho la otras compañías pequeñas que también han entrado compitiendo en el segmento de pañales infantiles y entran también porque hacer pañal de niño o hacer pañal de adulto tiene el mismo know how entonces ya se tiene la estructura se lanza

DOROTHY: ¿vale la pena?

JORGE: vale la pena entrar a competir. Por eso los precios bajan muchísimo hay muchísima competencia este básicamente la tecnología de todos los pañales adultos es la misma. Osea que nadie puede venir a ofrecerte un súper mega protector, primero porque no hay quien lo pague porque para que lo van a pagar si tenemos 7 o 8 compañías que están haciendo un buen protector este

DOROTHY: Si de algo superior

JORGE: Y para que hacerlo algo mucho mas superior que te aumente precio un 20 o 30 por ciento. Porque si algo tenemos claro nosotros y lo tiene claro la competencia es que la decisión de compra la toman la toman ustedes por su mamá o por su abuelita lo que no pasa con los pañales de niño que cuando tu tomas la decisión de compra para comprarle un pañal a tu niño tu eres capaz de dar la vida por ese un pañal, eso esta estudiadísimo, tu pagas osea estas pelando tu pagas muchísima plata por darle el pañal a tu niño cosa que no pasa cuando ya tu estás comprando protectores para tu tía, para tu familiar a tu mama el consumidor no está para desem... no desembolsa ... con en mismo cariño.

DOROTHY: mayores cantidades de

JORGE: compra compra algo más económico

ANDREÍNA: Más económico entonces

JORGE: entonces compra algo que ahí ese cliché la palabra precio valor allí funciona muchísimo; ahí funciona mucho porque por el precio que están ellos dispuestos a desembolsar compran un protector que funcione, básicamente todo el protector que esta en el mercado no esta segmentado osea hay dos compañías que segmentan como el Premium y el básico pero no hay mucha diferencia en tecnología no hay mucha diferencia en absorción son casi lo mismo entonces el porcentaje es muy poco entonces todos los que están en la categoría de protectores en infantiles la mayoría invierte en el mismo producto. Entonces, ¿Quiénes se diferencian más?, se diferencia mas el que está dispuesto a invertir cosa que no es. Aunque me imagino que ustedes tienen en el top of mind la palabra seguridad que tienen diez doce catorse quince años en el mercado

DOROTHY: Como viagra por ejemplo

ANDREÍNA: Se convirtió como es un genérico

JORGE: Un genérico... Pero nadie sabe que Seguridad después de haber tenido el 90 por ciento del market share y eso es por qué por la competencia, la competencia en precio y ya nadie invierte, nosotros hace poco tuvimos una campaña con el Doctor Pedro Penzini Fleury... para controles que pensamos que nos funcionó mucho porque es que la gente de edad ve mucha televisión, ve muchísima televisión y confía mucho en personajes reconocidos entonces el doctor Pedro Penzini es personaje reconocido en el medio, bien conocido como como doctor cuando no es doctor entonces podíamos pensar que a lo mejor de repente por medio de él podíamos llegar a que los viejitos lo vieran y a que los viejitos recomendaran un poco el producto cuando estuvimos con el doctor Penzini Fleury invertimos mucho en Globovisión hace cuatro años cuando el tema política estaba muy de moda entonces eso nos dio un empuje bastante fuerte porque la gente ve mucho Globovisión, la gente de edad ve mucho Globovisión y mediante el Doctor Pedro Penzini llegamos a esas personas. pero no se invierte mayor cosa en lo que ustedes dicen. Primero porque ellos no desembolsa y preferíamos hacer campañas a personas que sí tienen en poder de compra

ANDREÍNA: Entonces ¿Qué grado de importancia generalizando además del sector de pañales de controles, qué importancia le da Venezuela a este target?

JORGE: Yo creo que aquí caemos en lo mismo, caemos en lo mismo. Importancia sin duda la debe de tener, ahora no soy yo quien para decirte que importancia tiene para los laboratorios, quien para decirte que importancia le da el resto del mercado a este nicho porque sinceramente yo no lo trabajo no lo tengo claro, debe haber mucha importancia para los laboratorios por ejemplo los que hacen medicinas, pero nosotros como te digo no es nuestro nuestro...

DOROTHY: Fuerte...

JORGE: Aunque cuando hacemos productos para personas de edad avanzada nosotros le llegamos comunicacionalmente al que tiene el poder de compra. Que en este caso no son ellos

DOROTHY: Una pregunta que quisiera que me contestaras con sinceridad ehh ¿no crees que es una simplemente como un miedo o no sé si es una percepción de etiquetaje social que tiene la persona cuando va a adquirir el producto?

JORGE: ¿Cómo etiquetaje social como es eso?

DOROTHY: Osea que se vaya a sentir afectado porque esté comprando un producto como lo es un protector para su consumo.

JORGE: Sin duda algunaaa

ANDREÍNA: Que si puede haber cierta pena no,

JORGE: Sin duda alguna; por supuesto, por supuesto, sin duda alguna por supuesto que a nadie que es usuario le da mucha gana comprar un producto como este y lo sabemos porque este producto o la mayoría de las personas que compran este tipo de producto lo llevan por cantidades grandes. Eso quiere decir que osea nosotros tenemos varias presentaciones pero el 80 por ciento de nuestras ventas son de presentaciones grandes, eso quiere decir que la persona los compra para tenerlos en la casa más cuando no es para su consumo de dos o cuatro días es para su consumo en quince días o hasta un mes porque es un producto que mientras menos vayan a comprarlo mejor es para ellos, no sólo para el que lo use sino también para el familiar.

ANDREÍNA: Además de este producto que ustedes venden ¿Qué otro tipo de productos están dirigidos a este nicho de mercado?

DOROTHY: Únicamente, los que te vengan a la mente, bueno de categorías diversas, belleza, salud, entretenimiento.

JORGE: Yo diría, no sé no sabría decirte.

ANDREÍNA: ¿Crees que más productos farmacéuticos?

JORGE: Productos farmacéuticos... Osea díganme ustedes también, osea retroaliméntenme

DOROTHY: No bueno como todo centros comerciales, restaurantes

JORGE: Yo sé simplemente de la categoría de la protección infantil, tu me hubieses hecho una entrevista de pañales y yooo tendríamos aquí diez días porque ese es mi fuerte; aunque cuando yo también llevo protección de adulto pero como la actividad es muchísimo menos de mi tiempo enfocada a eso , realmente en lo que pueda averiguarte...en lo que a mis conocimientos respecta.

ANDREÍNA: Bueno ya más o menos nos comentaste que el mayor no es el que compra el producto osea que ya estamos tocando modalidad de compra,

DOROTHY: Sí, ahora ehh , no se si tienes el conocimiento de si la persona manda a comprar alguna marca o modelo en específico,

JORGE: Sí

DOROTHY: a pesar de que como nos comentaste no hay muchas modalidades o diferencias de las empresas que ofrecen el producto

JORGE: Allí sin duda empieza dominar el poder de la marca, quien tenga la posibilidad de algún momento llegar mediante un comercial de televisión, de radio o la inversión que le hagas para llegar a ese consumidor, vas a tener la ventaja.

Como esto no sucede mucho, la pelea de los del tema de los, de los nosotros los fabricantes de pañales de adulto está en punto de venta, osea nosotros tenemos que hacer actividades como sabemos que el que lo va a ir a comprar no es el que lo usa tenemos que tener actividades enfocadas a que nuestro producto sea en que se consume a nivel de promociones, de premios, de rifas de algún programa de fidelidad, etcétera. Pero sí vimos un repunto muchísimo más grande cuando hicimos el comercial de Pedro Penzinni porque nuestra marca quedó y sin duda alguna cuando los geriátricos o cuando los consumidores le decían cómprame el producto de Pedro Penzinni Fleury es preferible. Pero cuando el mercado no es tan grande no es tan rentable llegar a hacer campañas de publicidad por televisión que como tu sabes son sumamente caras y si no tienes las

frecuencia como para pautar seguido, tu inversión se pierde. Por eso la pelea, la guerra de los protectores está en el punto de venta está en la distribución, que siempre que vayan a un Farmatodo, a un Farmahorro, a un Locatel, o a un Provemet nuestro producto esté, trata que cuando esté el producto están las presentaciones que deban u bueno . una que otra promoción una que otra actividad promocional de

ANDREÍNA: Pero dijiste algo muy importante, dijiste que el adulto mayor veía mucha televisión.

JORGE: Muchísimo.

ANDREÍNA: ¿En cuáles horarios?

JORGE: Ese es su ese es su...ese es su, una de sus actividades de entretenimiento que tienen no, ver televisión

ANDREÍNA: ¿Crees que la televisión para ellos sea un medio más o sea que consuman más que la radio por ejemplo?

JORGE: Muchísimo más. Siempre la televisión va a tener muchísimo mas alcance que la radio o de cualquier otro medio eso está super comprobado, y pasaran mil años para que alguien diga que Internet, o que la radio o que medios impresos tenga más fuerza que la televisión, eso está clarísimo.

DOROTHY: Una cuestión que comentaste con relación a la distribución ehh ¿Cuál es el criterio para la distribución, digamos hay algunos locales especiales donde va este segmento de la tercera edad o del adulto mayor a comprar este pañal y ustedes lo consideran?

JORGE: Bueno lo primero que tienen que tener claro es que nosotros ya sabemos cual es la importancia por el tipo de clientes para este tipo de producto, te explico, nosotros compramos datos, ¿Sabes qué es datos?

ANDREÍNA Y DOROTHY: Si

JORGE: Datos nos dice a nosotros que el 35 por ciento de la venta del protector de adulto está en lo que son farmacias, canal farmacia. Ya tu sabes que para llegarle a el canal farmacias o tienes que llegarle a las 1800 farmacias independientes que existen en Venezuela o tienes que estar en cada uno de los Locatel, los Provemet, de las Saas, de los Farmahorros, de los Farmatodo del canal farmacias.

Bueno pa nosotros para llegar a la farmacia hay una sola vía, esta vía e es a graves de las droguerías, en Venezuela existen 5 droguerías más importantes, nosotros les despachamos directamente y atendemos directamente a las 5 droguerías más importantes y ellas a su vez hacen la redistribución a la todas las farmacias,

DOROTHY: Y con relación a las franquicias

JORGE: Y con relación a las franquicias Corpañal atiende directamente como cuetas clave o cuentas especiales a Farmahorro, Farmatodo, Locatel que entre esas tres cadenas venden casi el 85 por ciento de la venta de protector de adulto del canal farmacia.

DOROTHY: ¿Cuáles de estas tres franquicias tiene más peso?

JORGE: Farmatodo sin duda alguna

DOROTHY: ¿Farmatodo?

ANDREÍNA: Por un momento pensábamos que era Locatel en este segmento

JORGE: Lo que pasa claro, uno tiende a pensar de esa manera pero ya tu sabes que cuando tu sabes que Farmatodo tienen 140 puntos de ventas y Locatel tienen 25 ya tu sabes que no se puede. Locatel está muy limitada en cuanto a sucursales .Y tu has visto como los Farmatodos en cuanto a espacio físico cada vez lo hacen mas grande factor de eso no, factor de la pelea que tienen con Locatel, pero cada uno está más enfocado más al sector Salud, toda la familia y Farmatodo más hacia el sector femenino...

DOROTHY: ¿En cuanto a las ofertas o promociones que hacen con el producto, de qué tipos son estas?

JORGE: Este buena pregunta porque de ahí tienes que buscar promociones que sean palabras más palabras menos, tu no puedes ponerte e rifar un viaje por ejemplo o gánate un carro, gánate una bicicleta, primero tienen que y lo que se hace muchísimo en esta categoría, es el precio, las ofertas, dos por uno este lleve tres y pague dos o este mes un 35 por ciento menos.

DOROTHY: Es el precio

JORGE: O pones descuentos. El precio. Estamos hablando de que mas o menos un pañal esta costando 1500 1800 bolívares, si tu te gastas 1800 bolívares un pañal si tu te gastas un promedio de 1.500 un adulto que usa tres pañales son 4.500 bolívares si lo pones por siete por cuatro semanas es mucha plata.

DOROTHY: Fíjate de que comentabas hace un rato que

ANDREÍNA: Son muchos mas sensibles al precio para comprar un pañal de la tercera edad que un pañal para los niños osea que si uno va a dirigir un producto a este target es importante saber que hay que buscar algo, no osea económico porque son más sensibles al precio. porque son más sensibles al precio, si tengo un bebe voy a comprar no importa el pañal que sea pero en este caso es como que más, ya va espérate.

JORGE: En este caso el performance, el día en que un pañal por más barato que sea no aguante un pipí, se olvida esa marca y no vende más nunca pero es que tiene que haber una relación precio valor importante, y adicionalmente si le tienes que invertir a la marca pues chévere pero lo que te puedo decir, controles tienen muy poco presupuestopero nosotros tratamos de posicionarnos con el Doctor Pedro Penzinni, les quedó marcado el nombre. Ahora lo que queda, el que no tenga para invertir como nosotros y en realidad son todos los de la categoría , lo que nos queda es hacer un magnífico trabajo de distribución cosa de que nuestro pañales esté en todos lados, cosa que cuando lo vayan a buscar, esté y, hacer algún tipo de actividad en el punto de venta para poder ganar clientes. Dónde está la oportunidad, la oportunidad quizás la pueda tener una empresa que haga foco en la producción de pañales que sea su único como razón de ser y que toda su inversión publicitaria la pueda hacer hacia ese consumidor. Porque, qué pasa con nosotros, pasa es que la mayoría de los fabricantes de los pañales para adultos no la mayoría, todos, es como la categoría secundaria, porque todos hacemos pañal de niños donde el mercado es muy grande, todos hacemos toallas sanitarias donde el mercado es muchísimo más grande entonces claro la inversión que te queda para pañal de adulto es nula porque tu las tiras hacia los mercados muchísimo más grandes; y eso pasa con los 5 fabricantes en Venezuela. Los 5 fabricantes en Venezuela además vender pañales de adultos venden toallas sanitarias, cosméticos infantiles, pañales de niños, protectores diarios entonces como el mercado es más pequeño ya tienen toda la cat... para aprovechar su estructura comercial, para aprovechar su fuerza de venta, y ya que tienes una fuerza de venta que le vende a todas esas categorías, por qué no agregar otra categoría y la misma fuerza de venta le vende los pañales para adultos.

DOROTHY: Y ¿ha funcionado?

JORGE: Claro que ha funcionado

ANDREÍNA: ¿Podría funcionar con otra categoría que no necesariamente sean pañales para adultos?

Por ejemplo, supongamos que la Nestle saque algún producto tipo cerelac o como los productos importados esos que creo que se llaman Ensure que son multivitamínicos

JORGE: Si, Que Pedro Penzini le hace la la...Si como no. Siempre igualito yo creo y no podemos esconder que la decisión de compra ya no va a ser de él, porque ya cuando tu no tienes para comprarlo tu ya no es tu decisión de compra.

ANDREÍNA: Osea que hay una baja del poder adquisitivo del mayor

JORGE: Es que la persona mayor puede tener o hizo mucha plata en su vida y la guardó, pero estoy totalmente seguro que ya a sus 70 años no se administra el dinero. Entonces al tú no poder administrar tu dinero hay alguien que toma una decisión de compra por ti. Entonces toda la campaña yo creo que va a tener que ser dirigida

DOROTHY: Al responsable

JORGE: Si no al responsable a los dos, pero es un absurdo es un absurdo, es como hacerle la campaña a los niñitos a los bebecitos cuando los niños no compran. Todo tu todo lo que tu ves todas las comptas todo lo que

tu ves de juguitos yukery y todo eso, eso no es para los niños eso va dirigido a la mamá. Igual pasa con el adulto, el que tiene el poder de compra el que tiene la plata es el que toma la decisión

DOROTHY: Y a él es el que tengo que tomar en cuenta para la campaña

JORGE: A él es el que hay que tomar en cuenta. A no ser que tu hagas mercadeo directo, eso es una posibilidad; si yo Jorge Peña con mi marca Controles quiero llegar a ese consumidor que ese me quiera, yo voy a todos los ancianatos del país, me aprendo todos los nombres de los abuelitos, los hago que durante dos años o tres años me llamen por mi nombre y ya los consienta tanto que cuando lleguen sus familiares a comprar el va a decir, eso vale, el mercadeo directo vale.

DOROTHY: Qué opinas...

JORGE: El mercadeo directo vale

DOROTHY: ¿Qué opinas sobre esa estrategia de usar el mercadeo directo como una vía para generar una sensación de exclusividad a ellos?

JORGE: Es lo único que te va a funcionar, es lo único que te va a funcionar, el mercadeo directo que montes una línea 0800, este no eso sin duda alguna, muy caro, muy caro, porque yo no tengo la estructura para llegarle a todos los ancianatos de este país porque tengo que contratar gente, tengo que hacer una campaña muchísimo más complicada pero yo la exploto, osea nosotros vamos a los geriátricos, este nosotros atendemos con un canal que llamamos nosotros el médico quirúrgico, atendemos mediante los distribuidores, tratamos de llegar a los geriátrico ok, aunque eso de que tratamos de llegar a los geriátrico no es mercadeo directo eso es un trabajo de distribución más bien, pero yo le llevo al hospital perdón a los geriátricos a darles un taller a los abuelitos en nombre de mi marca Controles entonces eso es un tiro al piso, osea yo me adapto a los geriátricos, a todos les llevo regalos,

DOROTHY: Sobre todo por la marca

JORGE: Por la marca. Entonces allí yo creo que allí habría allí habría por lo menos cuando los familiares van a visitar a los viejitos y ven que la gente de Controles estuvo aquí, les llevó regalos, eso es marketing, eso va a funcionar sin duda alguna ero hay que tener una estructura muy grande, hay que invertir muchísima plata, y no sé hasta que punto las empresas están en condiciones de hacer ese tipo de mercadeo cuando no podemos olvidar que el mercado es muchísimo o muy pequeño.

DOROTHY: Bueno han sido de gran ayuda todos sus aportes. Gracias

Entrevista con el Lic. José Molina
Psicólogo de la Casa de la Juventud Prolongada.

DOROTHY: Nos encontramos aquí con el psicólogo José Molina para que nos de una visión desde su área de estudio sobre los hábitos de consumo de la tercera edad. ¿Cómo estás José?

JOSÉ: Chévere Gracias

DOROTHY: Que bueno... Bueno quisiéramos que en principio pues nos responda con relación a las teorías del envejecimiento, ¿cuáles son y como digamos afectan psicológicamente al individuo? En resumen que nos puedes decir.

JOSÉ: Ok bueno en cuanto al envejecimiento hay muchísimas aproximaciones desde el punto de vista de la psicología, por supuesto hay muchas teorías que lo estudian o explican como una parte de la evolución, sin embargo lo principal pondría ser, pudiésemos mencionarlo como un proceso de crisis o un proceso de adaptación en el que el individuo tiene que modificar sus hábitos o modificar su aproximación a las distintas tareas que tiene en la vida, es decir, si tomamos al envejecimiento a partir o mejor dicho la tercera edad, envejecimiento es el proceso, si tomamos la tercera edad como un momento vital que pudiésemos colocarlo entre 60 a 65 años dependiendo a la teoría que manejemos, estamos hablando de un momento en que el individuo cambia de trabajo o pasa de trabajar a ser una persona jubilada ese en un primer este momento crítico, es un momento también en el que los hijos ya han alcanzado cierta madurez en la que ya pueden independizarse en la mayoría de los casos, es un momento en el que empieza a aparecer cierta tendencia a algunas enfermedades que se predispone al tener la tercera edad, entonces son como tres momen... tres situaciones que hace que el individuo el estilo de vida que estaba llevando ya no lo pueda seguir llevando, es decir, ya no es la mamá o el papá que cuidan al hijo, ya no es la persona que va todos los días al trabajo, tiene que estar en la casa, ya no tiene una labor que realizar, ya no es esa persona vamos a llamarlo jovial o joven, ya empieza a tener que ir con más frecuencia al médico, empieza a tener ciertas dolencias, que no son necesariamente obligadas en la tercera edad pero hay cierta predisposición a que eso ocurra pues es un proceso normal no; entonces frente esa modificación del estilo de vida se viene una crisis en la que el individuo tiene que hacer lo que llamamos copy, un afrontamiento, este, que ese afrontamiento es precisamente desde el punto de vista psicológico donde nosotros tratamos de ayudar, siempre hay un afrontamiento porque frente a toda crisis, el individuo debe hacer un afrontamiento eso es una ley que existe pero la característica es que ese afrontamiento varía de individuo a individuo, algunos son mas adaptativos otros no son tan adaptativos, entonces nosotros tratamos de que ese afrontamiento sea lo más adaptativo posible, es decir que mantenga ciertas actividades físicas, que mantengan una dependencia, que esa partida de los hijos no lo vean como un cosa negativo sino de repente algo positivo, unaaa como todo proceso de crisis donde hay muchos peligros pero también muchas oportunidades, entonces son oportunidades para que la persona explore cosas que antes no pudo explorar de repente aprenda cosas que antes no había podido ehh se involucre en actividades que de repente antes no podía por estar cuidando a los hijos ya no podía ahorita tienen tiempo para hacerlo, entonces es como ver las oportunidades que hay dentro de ese proceso crítico. Pero ese podría ser este como la principal aproximación al proceso de envejecimiento donde todas las teorías confluyen en que es un momento de crisis donde la persona tiene que adaptarse a esos cambios.

DOROTHY: Si efectivamente, hay una teoría que de hecho digamos habla, yo entiendo perfectamente lo del momento de crisis no, pero esta la teoría de la continuidad que dice que no hay una ruptura como tal cuando se llega a la tercera edad, solamente es una parte del proceso de vida en la cual de hecho el adulto tiene hábitos de consumo bien arraigados, y únicamente se tiene que adaptar como mencionaste se tiene que adaptar como mencionaste a una serie de cambios como la perdida y la viudez una vez que llegue ese momento, pero puede ser digamos una disyuntiva pensar que es un momento de crisis pero a la vez simplemente digamos que es una continuación no,

JOSÉ: Correcto

DOROTHY: Este, se debe tomar con la mayor naturalidad posible.

JOSÉ: Correcto, bueno eso tiene que ver con la visión de la evolución como un continuo como como tu lo has dicho y no como de hitos, son dos posturas teóricas distintas que realmente las personas desde el punto de vista subjetivo no lo vive de una u otra forma no dice hoy estoy en un hito de mi vida y hoy voy a cambiar, eso es un proceso definitivamente es un proceso. Quizas las características de adaptación que la persona sea hace que esa esaa adaptación o esa ese ajunte a ese nuevo estilo de vida sea quizás más cómo llamaríamos, más suave o menos menos abrupto, realmente son posturas, yo si creo que como tu planteas eso es un continuo,

este y evidentemente la persona tiene sus patrones de consumo bien establecidos, pero realmente también hay elementos que influyen en una modificación, es decir por ejemplo si la persona empieza a estar afectada por algunas enfermedades evidentemente sus patrones de consumo, como yo te planteaba

ANDREINA: Claro

JOSÉ: Este, de consumo de alimentos tienen que modificarse, sus hábitos también tienen que modificarse, muchas personas por ejemplo nunca habían estado acostumbradas a cocinar en su casa habían trabajado toda su vida, consumían comida afuera por ejemplo y ahora se ven que están en su casa y ya no pueden comer todo el tiempo afuera, deben empezar a aprender y así lo he visto, a aprender desde un principio a cocinar a tener el hábito de tener un horario que no te lo establece el horario de trabajo si no que tu mismo te lo estableces entonces, aja.

DOROTHY: Desde la parte de tu área de psicología cómo se trabaja ese cambio en hábitos de consumo porque están bien arraigados debido a que se han tenido digamos y se han desarrollado a lo largo de 65 años no, entonces cómo el adulto maneja ehh con la mayor adaptación pues ese proceso de cambio de hábitos, cómo se da desde la parte psicológica.

JOSÉ: Bueno quizás planteando un poco los beneficios que pueda traer la toma de de una decisión en ese sentido, es decir, te hablo siempre desde mi área que trabajo con pacientes que tienen algún tipo de enfermedad, quizás en otros sería distintos pero cuando por ejemplo es con alguna enfermedad que predispone una alimentación vamos a darle un ejemplo en general los beneficios que esa alimentación le puede traer al individuo en contraposición a los riesgos de no llevarlo a cabo es como el...

ANDREINA: Hace que se adapte...

JOSÉ: El objetivo, si, es lo que uno encontraría realmente, hay pacientes que por supuesto son medio auto destructivos y que tu ves mira tienen diabetes y fuman tienen sobre peso y no tienen actividades físicas entonces ya son como pacientes más difíciles pero realmente la mayoría de ellos tratan de ver como lo positivo de ver esos cambios,

DOROTHY: Los beneficios

JOSÉ: Si si si, y creo que muchos productos utilizan eso como un mercadeo, muchos resaltar los beneficio de cierto tipo de alimentación o cierto estilo de vida creo que eso es lo que se suele hacer y uno mismo también lo trabaja así en la consulta.

DOROTHY: Con relación a la evolución del adulto, que es lo que estamos discutiendo en este momento, una vez que él llega al momento de la jubilación, que digamos qué hábitos se recomiendan para que la persona pues se sienta activa, se sienta joven aún y capaz de de estar en la sociedad dignamente.

JOSÉ: Ok, dos cosas ahí, con lo de sentirse joven hay también muchas posturas hay muchas personas que plantean que de hecho tu lo ves en el nombre de la Casa de la Juventud Prolongada que es como un hay una carga ideológica de fondo que plantea que la idea es mantener la juventud no, yo soy uno de los que piensa que conocer la tercera edad y aceptarse que uno está en un momento que no es la juventud que no es malo ni bueno es distinto eso es como yo lo veo como

DOROTHY: Lo crucial

JOSÉ: lo positivo hay gente que se le plantea que la idea es prolongar la juventud, bueno eso cuestión de un enfoque teórico que uno tenga pero yo creo que la aceptación siempre es lo más positivo, la aceptación de que bueno se está en un momento distinto de la vida no, tiene que ver con la evolución, y tu me preguntabas también que ehh

DOROTHY: Cómo se adaptan al tiempo libre, cuando entran es ese proceso de retiro

JOSÉ: Correcto ahí... muchas personas recomiendan que haya hobbies que haya entretenimiento que las personas hayan querido hacer durante su vida y no hayan tenido suficiente tiempo ese es una buena clave. Por ejemplo, si les gustó las actividad física pues muy bien, empezar ahorita a hacer mayor la actividad física, si le gustó la lectura pues ahora tienen más tiempo para la lectura si repente quisieran aprender algo, por ejemplo que es lo que nosotros tratamos de hacer con el componente de formación si quisieran aprender cerámica

pintura canto y nunca tuvieron tiempo pues ahora es la oportunidad, no en todos los casos se da eso, y ahí es donde tu haces trabajos preventivos cuando tu tiene pacientes jóvenes, que tu tratas de buscar o tratas de animar a la persona a que diversifique un poco sus actividades porque nosotros hemos visto muchos casos de personas, sobre todo mujeres no sé por qué pero mujeres que durante toda su vida se dedicaron a sus esposos también recuerda que trabajamos con mucha población extranjera este donde es un sistema cultural bastante distinto al nuestro, entonces mujeres que iletradas mujeres osea nunca estudiaron no no tenían ninguna formación académica se dedicaron siempre a su esposo a sus hijos entonces de repente fallece el esposo, se van los hijos entonces tenemos una mujer de tercera edad que esta sola en la casa que no tienen

DOROTHY: Una adaptación a la pérdida

JOSÉ: Exacto hay es más difícil, porque tu ves que esa no es una jubilación pero ese cambio se da muy difícil porque la persona no tiene otra actividad o no ha hecho otra actividad en su vida, entonces es quizás es diversificar esas opciones para que la persona pueda tomar alguna.

DOROTHY: Ahora dentro del ciclo de vida cuando se llega digamos a esta edad hay una vuelta a la independencia, al individualismo, ehh puede que se maneje de esta forma, cómo pudiésemos nosotros pues entender un poco más esa necesidad del anciano de tomar decisiones en conjunto en la familia si precisamente ha llegado a una edad en la que volvió a la independencia y él digamos está más en solitario.

JOSÉ: Ok, los pacientes que tienen o las personas adultos mayores que tienen un alto nivel de independencia yo he visto que son pacientes que toman mucha tienen rol de mucho liderazgo dentro de la casa, son pacientes a los que se les escucha mucho a la hora de tomar alguna decisión este al hacer alguna compra etcétera etcetera, no sólo compran me refiero al mercado diario sino por ejemplo invertir en una nueva casa, en un nuevo carro, en un proyecto, hay muchos de ellos que son activos; pero sin embargo hay muchos pacientes también que tienen una, recuerda que hay un estereotipo frente a la tercera edad de invalidez, osea la tercera edad mucha gente con que la persona se está volviendo un

DOROTHY: Un etiquetaje

ANDREÍNA: ¿Eso está relacionado con esa teoría verdad?

JOSÉ: que las personas no tienen ya las mismas capacidades de antes que no pueden tomar la misma decisiones porque está impedida, entonces en esos casos se hace evidente que la familia como que relega el anciano a un plano en el que las decisiones están vetadas, es decir el ya no sabe cuanto cuestan las cosas, entonces nada vamos a decirle el que va a saber no sabe que es lo que es ir al mercado porque ya todos los mismos productos no son los mismo que antes, entonces se va dejando como en un segundo plano al adulto mayor

DOROTHY: hay un aislamiento

JOSÉ: Si, exacto entonces frente a eso la persona se aísla muchísimo entonces va no tanto hacia la independencia sino más hacia la independencia son como dos formas de cómo te digo de nuevo adaptarte al cambio, muchos lo ven desde la independencia pero también muchos quizás ayudado por el estereotipo social que ya existe, este cae en una dependencia hacia la familia porque se les relega a un plano en el que ya no ya no

ANDREINA: Creo que ya estamos entrando al tema de dinámica familiar, entonces qué pasa cuando el adulto mayor ya por ejemplo quedó en estado de viudez y tiene que vivir con los hijos como se dan esas diferencias intergeneracionales porque ya estamos hablando de una gente joven que tiene otro tipo de hábitos de consumo y un adulto mayor que tiene otros hábitos, ¿se generan choques? ¿Qué tipos de cosas se presentan?

JOSÉ: Si efectivamente se generan choques no sólo en el consumo sino en los hábitos en general en los que son las, por ejemplo, cosas tan tontas como la música que podríamos verlo por allí muchísimo hasta lo que son los hábitos psicobiológicos, por ejemplo que tener en la casa, a que hora salir, a que hora la persona se despierta o a la hora en que la persona se acuesta, en un clima de confrontación yo creo que frente a eso siempre la negociación es importante porque ambas partes tienen necesidades y requisitos distintos, pero ambos son validos entonces tu lo ves muy claro cuando tu ves los jóvenes hacia los adultos que dicen no es que esos viejos no saben nada que van a estar ellos decidiendo si ellos lo que hacen es repetir siempre lo mismo son un fastidio de todo se quejan y tu ves a los ancianos hacia los jóvenes muchas veces dicen esos jóvenes ahora malgastan el dinero, o que se yo en mi época no era así son unos irrespetuosos esa música que

escuchas, es decir fingida de las dos partes está conforme con la otra entonces hay un encuentra como en toda negociación y conflicto es importante, es decir entender la necesidad de ambos sectores.

DOROTHY: Pero hubo algo interesante que comentaste con relación del adulto de la tercera edad independiente que digamos tiende a tomar un papel de líder en la toma de decisiones, cuando como comento Andreína vuelve a la familia en el caso de que le toque por supuesto y debe hacer la negociación dentro de el proceso de toma de decisiones, como pudiésemos ver un equilibrio entre el líder que es independiente que hace sus actividades y tiene un rutina diaria por sí mismo pero tiene que considerar al grupo familiar, entonces como desde el anciano hacia la familia y viceversa cómo la familia tiene que buscar la manera de respetar esos hábitos del adulto independiente.

JOSÉ: Ok, Bueno en la familia influye la comunicación eso es clave en cualquier momento de la vida y yo creo que las familias que cultivan la comunicación como algo importante o como un valor son las familias que son más efectivas cuando ocurren esta serie de situaciones en la negociación son más efectivas en la negociación y en el caso de que por ejemplo la persona necesite llegar aun acuerdo sobre lo que se va o no a comprar o las decisiones que se van o no a tomar en la medida en que la comunicación ha sido alimentada o cultivada en la familia pues eso ocurre con mayor facilidad realmente hay otros casos en los que no quizás, me estoy dando cuanta que mientras te hablo que te hablo mucho de dos casos distintos.

DOROTHY: Te iba a preguntar la tendencia,

JOSÉ: Si no hay

DOROTHY: ¿qué tendencia puede existir de la participación del anciano?

ANDREÍNA: De si hay una tendencia más hacia la dependencia o a la independencia.

DOROTHY: Algo así, exactamente, no y también en la participación tiende el adulto a negociar a comunicar sus necesidades y hacer un equilibrio común en la familia o tienden más bien a rezagarse o a aislarse,

ANDREINA: con los pacientes que tu tengas

JOSÉ: Si Claro sin una estadística en mano

DOROTHY: Se toman en conjunto las decisiones

JOSÉ: No, no, no, yo creo que sin estadística en mano haciéndote un ...

DOROTHY: Claro desde tu experiencia

JOSÉ: Al ojo por ciento como tu dices realmente creo que la mayoría tiende a n a llevar una a mas bien ser dependiente es decir a pasar a un plano en el que requieren de los cuidados o la ayuda de la familia para seguir adelante y es que no esta mal fijate en el proyecto de ley mejor dicho no es un proyecto ya es una ley, en la Ley de la tercera edad y otras categorías de personas, la Ley del Adulto Mayor y Otras categorías de Personas así se llama la ley te establece la responsabilidad legal que tiene la familia sobre el cuidado del anciano es decir hasta desde el punto de vista jurídico, entendemos queee

DOROTHY: La obligación

JOSÉ: exacto que es una obligación de la familia velar por el anciano, pero es que velar por una persona no es necesariamente quitarle su independencia entonces ahí es donde esa línea es muy frágil entonces suele romperse, entonces claro yo tengo que cuidar a mi mamá o a mi papá entonces tiendo a tratarlo como un niño a decir lo que va a comer o lo que no va a comer qué hora come a qué hora no come, entonces es difícil como dividir esas dos cosas.

DOROTHY: esa parte nos interesa mucho, la parte del área de mercadeo, para conocer la o identificar cuál es el grado de participación, como te mencioné, del anciano dentro del proceso de toma de decisiones, si definitivamente en un líder en la toma de decisiones de ciertas categorías de productos de compra de estos productos o si es dependiente de las decisiones de los familia.

JOSÉ: Si bueno la, yo he visto que los que viven con la familia suelen ser mas dependientes, hay muchos que viven solos que son totalmente independiente e inclusive no desean vivir con sus hijos, yo he visto pacientes que contrario a lo que uno cree son pacientes que no quieren ir a casa de sus hijos pues porque y no por un problema que hayan tenido roces ni nada sino porque sencillamente se sienten cómodos en su apartamento, en su casa este cubren sus necesidades perfectamente bien, quieren explotar esas potencialidades que hay en la tercera edad y entienden y así clarito me lo han dicho que vivir con sus hijos es recortar su independencia por ejemplo recuerdo el caso de una paciente que decía a mi no me gusta ir para casa de mi hija porque a penas llego me lanza el nieto, entonces cónchale yo pierdo todo el día cuidando al nieto y ella está trabajando y yo quiero hacer mi taichi mi bailoterapia,

DOROTHY: Si mitad de sus hábitos claro

JOSÉ: Exacto. entonces ella dice yo cuide a mis hijos yo no quiero estar cuidando los hijos de más nadie entonces hay de esas dos posturas pero realmente cuando yo he visto pacientes que cuando viven con su familia son mas dependiente de aquellos que son que viven por su cuenta bien sea por necesidad o por decisión propia.

ANDREINA: ahora por lo que has visto con tus pacientes, que tipos de hábitos de consumo ellos suelen consumir, por lo menos tengo entendido que hay un elevado consumo de productos farmacéuticos por ejemplo ya también por cuestiones de edad, que otro tipo de productos tu ves que ellos consumen mucho o servicios

JOSÉ: Ehh Si oye, yo creo que

DOROTHY: Que lugares visitan

JOSÉ: Allí yo te podría lo que yo conozco pero te voy a recomendar también que hables con el trabajador social de la casita porque como te digo él es el que maneja más lo que son los hábitos sociales este y hábitos de recreación propiamente que es lo que tu me mencionas; esteee, una salvedad recuerda que con la población que nosotros trabajamos allí es una población bieeen específica osea una población muy activa muy involucrada con las actividades de nuevo recreativas de compartir etcétera, no es como el más común de la población no, entonces con las que yo trabajo evidentemente los productos farmacéuticos son claves es el área que más se ve afectada por la entrada en una nueva etapa de la vida. porque muchas veces no son sólo para atacar una enfermedad sino también a nivel preventivo lo que son las vitaminas los poli vitamínicos el calcio etcétera ya sin entrar en mayores detalles, otras cosas que ellos consumen mucho por supuesto son vestido yo creo que hay una tendencia a buscar cambiar el estilo de vestimenta esteee aunque uno no lo ve tanto, pero creo que sí, sí podría llamarse eso porque es parte del ajuste que te dije osea ya por supuesto la persona no puede estar si por ejemplo era hombre se suele mucho usar la corbata el estilo formal en el trabajo cuando entran en la jubilación pues ya tienen que buscar más ropa casual entonces eso es un cambio que yo he visto que a muchos pacientes se les hace un poco difícil inclusive tu los ves que van a alguna actividades recreativas bastante formalmente vestidos que a uno le parece como algo incomodo pues para ellos es algo que por costumbre hacen, pero entonces se han visto en la necesidad de pues cambiar sus hábitos de consumo, ehh... en la alimentación por supuesto se ve muy afectada yo soy uno de los que piensan que la alimentación determina mucho el estado de ánimo, determina muchísimo también el bienestar psicológico yo creo que se ve muy afectado por la alimentación entonces ellos tienen que modificar también sus patrones de consumo de alimentos,

ANDREINA: Consumen ya bajo en grasa por ejemplo

JOSÉ: Claro todo lo que son las prescripciones médicas bajo en grasa, bajo en sales, bajo en condimentos, cocinado que si no es en aceite sino en plancha este, no todos lo cumplen como te digo, hay muchos pacientes que son auto destructivos como le digo yo, y ellos pues siguen en riesgo pero los que atienden las prescripciones médicas modifican eso , y muchos también porque te estoy hablando de los que empiezan a consumir, pero también los que dejan de consumir, muchos dejan de consumir cigarrillos , alcohol, lo que son las drogas este permitidas porque por supuesto los médicos suelen hacer mucho énfasis al entrar a la tercera edad eso es un factor de riesgo prácticamente 60 70 por ciento de la enfermedad que hay en la tercera edad, entonces eso es algo que dejan de consumir.

DOROTHY: otro hábito que también me parece sumamente importante para este segmento son los hábitos para conservar la belleza

ANDREÍNA: Estaba pensando en eso

DOROTHY: Y también el bienestar para la salud personal, dejamos a un lado estos hábitos malos hábitos de drogas permitidas, cigarro, alcohol, para darle espacio a estas propuestas de actividades de mejoras del cuerpo del organismo, cuáles son las que mas se practican, realmente las personas recurren al salón de belleza al Spa, buscan esa accesoría ese servicio?

JOSÉ: Yo he visto a algunos que sí, sí claro que sí, sobre todos son aquellos pacientes que tienen alguna dificultad en la, alguna dificultad en, lo que yo te planteaba recuerdas sobre la aceptación de la tercera edad o la prolongación de la juventud, bueno hay muchos pacientes que sienten que ellos deben prolongar ese aspecto joven, que ellos deben mantenerse maquillándose, quitándose las arrugas etcétera etcétera, y hay otros que dicen mira bueno yo ya estoy en la tercera edad, a mi eso me parece que me voy a ver muy tonto me voy a ver ridículo y no se pintan no, o no se maquillan y ni hacen algún tipo deee, no entran en ningún proceso de rejuvenecimiento como le llaman

ANDREINA: Pero estamos hablando de una época donde la estética es crucial

JOSÉ: Claro hay,

DOROTHY: de hecho hasta para los hombres les toca.

JOSÉ: Es así...Si, que se pintan las canas. Bueno en los hombres eso si yo no lo he visto

ANDREINA: OK, OK

JOSÉ: Se que existe, evidentemente los Spa para hombres son una moda no, pero en la tercera edad realmente con los que yo he estado no he visto ningún hombre que entre en esos este o en esos procesos de rejuvenecimiento ni nada de verdad que no pero si en mujeres si lo he visto bastante por supuesto pero está directamente asociada a las personas que quieren pues prolongar su juventud desde un punto de vista cosmético o médico, no son la mayoría yo creo que no son la mayoría con lo que yo he visto definitivamente.

DOROTHY: definitivamente también esta la búsqueda del rejuvenecimiento afecta directamente el tema Psicológico, mujeres buscan a cierta edad la cirugía para sentirse mas jóvenes, o los hombres también, algunos lo hacen, y allí directamente la parte psicológica tiende a mejorar, el estado de ánimo, la calidad de vida, ¿Cuál ha sido la experiencia con los pacientes? a pesar de que nos has tenido mucho

ANDREINA: Si en el caso de que la persona...en el caso de la cirugía.

JOSÉ: Un proceso de la cirugía... Este hay personas que plantean que en la medida de que el paciente logra el aspecto físico que desea pues se siente mejor no, pues realmente esoo los que defienden la cirugía plástica por ejemplo argumentan eso, sin embargo otras personas que argumentan que si el paciente por ejemplo vamos a decir que su necesidad realmente no es una necesidad física es decir el que yo sienta viejo no se va a mejorar porque me haga una cirugía si yo me voy a seguir sintiendo viejo porque bueno yo estoy viejo eso es lo que otros autores plantean, yo nunca he tenido un paciente que entre en un proceso de cirugía pero sí he tenido pacientes que se sienten por ejemplo desde el punto de vista sexual, poco atractivos para el otro sexo porque están viejos este por ejemplo hombres que frente a lo que es la impotencia se sienten muy asustados porque quieren seguir satisfaciendo sexualmente a su pareja, o engordan por la tercera edad porque no están en actividades físicas entonces su por supuesto hay un desbalance...

DOROTHY: Tocando la parte sexual, como se da los hábitos de consumo de viagra.

JOSÉ: Si

DOROTHY: De bueno de productos para la erección.

ANDREINA: En tus pacientes

JOSÉ: Ehh hay todavía una predisposición frente a eso, muchos hombres piensan que utilizar eso es una es como un amuleto pero bueno yo lo que he visto con los pacientes que lo están consumiendo realmente no tiene una, es decir ponen en la balanza ponen, siempre se sienten como un poquito apenados y se sienten como que están ayudados para una función que debería ser espontánea, pero en la balanza ponen el satisfacer a su

esposa en tener una vida de pareja todavía activa, aunque sienten pena toman una decisión aunque sientes pena y cierta resistencia toman la decisión de buscar esa ayuda.

DOROTHY: Ahora entonces en resumen con relación a los hábitos, comentaste que la parte alimenticia el control de la nutrición, del control de consumo de alimentos, es crucial para el bienestar psicológico de esa persona, hay que considerar mucho la parte de los alimentos más que de hecho de la parte de los hábitos de consumo de cirugía

ANDREINA: De cosmético

DOROTHY: De Spas, de cosméticos...

JOSÉ: Sí

ANDREÍNA: Es importante ese detalle que mencionaste.

JOSÉ: Si yo pienso que si y de hecho si tuviera que escoger cuáles creo que los pacientes toman más atención y por su puesto más importante evidentemente la alimentación se lleva todos los puntos, porque no solo afecta desde el punto de vista biológico sino desde el punto de vista psicológico, porque ahh te digo he tenido pacientes que por problemas económicos no pueden comprar mercados completos entonces tiene que hacer que se yo ehh guiso deeee yo me acuerdo de una paciente que siempre decía empanadas de huesos de pescado osea imagínate lo que es que ir a una pescadería a pedir los huesos que sobran meterlo en una sopita que la cosa suelte la pielcita que tiene entonces hacer unas arepitas con eso y yo te digo era una paciente que tenía unos síntomas depresivos muy fuertes no te voy a decir que están determinados totalmente por la alimentación pero evidentemente el verse privada de algo como la alimentación por supuesto que a cualquiera persona le afecta y entonces es muy importante eso y sobre todo cuando hay enfermedades médicas la alimentación juega un papel muy importante entonces allí es donde ellos empiezan a cambiar sus hábitos de consumo.

ANDREÍNA: Ahora, cuando la familia tiene la presencia de un adulto mayor en la casa qué tipo de limitaciones se pueden dar allí?

JOSÉ: Bueno te voy a decir desde el punto de vista personal porque estoy en esa situación, una de mis abuelas vive conmigo y te lo voy a decir también desde el punto de vista, desde el punto de vista de los pacientes, lo que yo he observado es que para el adulto mayor es muy difícil depender de alguien que le decida lo que hasta hace poco él decidía, es decir perder esa independencia, que es lo que hemos estado hablando ahí hay un malestar, entonces allí hay como un malestar no, entonces el tienen que de alguna manera privarse por algunos gustos deseos o necesidades asociadas al consumo de distintos productos porque por ejemplo si otra persona te hace el mercado tu no haces el mercado a ti te da pena decir oye mira a cómprame no se mi me gusta el pirulin cómprame el pirulin porque tu no sabes si eso es muy caro o no es muy caro entonces o si la persona tiene dinero o n, entonces tu pierdes esa participación económica o tu pierdes esa participación activa en la compra pues tu no tienes toda la decisión de lo que se va a consumir, entonces desde el punto de vista del anciano yo he visto que eso ocurre en muchos casos se sienten muy privados de esa libertad que antes tenían porque pues otra persona decide por ellos, y frente al que es el cuidador o el familiar, por supuesto que hay una modificación insisto de las comidas, porque hay ciertas necesidades específicas del anciano pero también lo que es el consumo recreativo.

ANDREINA: Las salidas

JOSÉ: Por ejemplo si quiere salir pues no puedes, si por ejemplo si la persona está en un proceso este... o está en una situación de invalidez abierta osea si por ejemplo no se puede bañar sola o tiene que estar con alguien porque se puede caer, o de repente si esta en un proceso demencia y necesita que alguien la cuide si es una de esas cosas bien grave pues la familia por supuesto que cambia.

DOROTHY: y en el caso de que el adulto este bien en perfectas condiciones físicas u mentales que clases de limitaciones pueden presentarse en los hábitos de entretenimientos para la familia, por ejemplo salidas a restaurantes, ¿Cómo se ha dado eso?

JOSÉ: Bueno depende de qué tan involucrado esté el familiar o el paciente de la tercera edad con esa familia, si de repente de nuevo te digo hay muchos casos dos principales son desde algunos que están muy involucrados en la familia, y los llevan con ellos a salir y no hay son un miembro más de la familia como cualquier otro familia independientemente de la edad que tengan, como a otras familias que he visto donde el

anciano siempre lo dejan en la casa y no sale con la familia, entonces no sé hasta que punto, si el anciano es independiente generalmente no suele ser una una modificación

DOROTHY: Una limitante

JOSÉ: Si una limitación dentro de lo que son las recreaciones porque muchas veces suelen incluirlo dentro de lo que de lo que...

DOROTHY: Según tu experiencia con los pacientes, ¿a los adultos mayores les gusta hacer sus compras en compañía de un familiar o prefieren hacerlas solos?

JOSÉ: Bueno lo que yo he visto en el mercadito de chacao que es donde los pacientes suelen si nos queda al lado y entonces podemos siempre verlos, generalmente los vemos solos te digo sí, generalmente los vemos solos porque creo que va un poco por lo que o te decía antes en la medida en que tu incluyes más personas o dejas más poder en una persona tus propias decisiones ven más limitadas, sí tu vas a hacer mercado con otra persona tienes que plegarte a ellos, yo he visto mucho que ellos van solos al mercado y que eso está muy bien, osea en la medida que ellos puedan tener esa independencia nosotros lo vemos como positivo,

DOROTHY: como psicólogo que recomendaciones pudieses darle a los familiares en caso de que el adulto de la tercera edad este en perfectas condiciones físicas y mentales y estos de alguna manera sientan que deben cuidar del adulto o estar decidiendo por el?

JOSÉ: Ok, bueno eso es una buena pregunta ehh realmente la independencia es la palabra clave, en la medida que tu puedas conservar la independencia de la persona, tu estás ayudando a su bienestar psicológico que no es necesariamente opuesto a tu velar por sus condiciones físicas o sus condiciones médicas, es decir, estar pendiente no implica dominar a alguien, osea que tu puedas velar por su seguridad, estar atento de si está sufriendo algún malestar, sencillamente eso como un niño, estar pendiente, no implica que tu tengas que decidir por el, entonces realmente el consejo siempre es preservar la mayor independencia del adulto mayor porque es una persona como cualquier otra pues que tiene sus derechos porque además influye en su bienestar físico y psicológico porque si tu te postras si tu te sientes encerrado si tu te sientes atrapado evidentemente no te puedes sentir bien y evidentemente no vas a estar bien ni desde el punto de vista psicológico ni desde el punto de vista médico. Entonces siempre la mayor cantidad de independencia y autonomía para el anciano en cualquier cosa.

ANDREINA: Y otra palabra clave que dijiste fue la negociación

JOSÉ: Si exactamente es verdad, tal cual como tu lo dices en el momento en el que tu no puedas o esa independencia necesite verse cuartada tu negociar hasta qué punto puedes permitir ciertas cosas sí y ciertas cosas no, es decir si la persona no puede decidir qué va a comer porque bueno hay un problema médico grave y la persona siempre se resiste bueno eso es algo que tu no puedes negociar, pero hay otras cosas en las que tú sí puedes negociar, a que hora se baña que si sale o no sale, es decir ahí es cuestión de no ser totalitario tal cual como tu dices, ahh bueno como yo tengo que cuidar su alimentación entonces también voy a cuidar que no salga que se pone cómo se viste.

DOROTHY: Pero hay un miedo terrible como pasa con los niños con la salida del adulto con sus hábitos de entretenimiento y esta preocupación es del familiar pues, quien lo lleva quien lo va a acompañar, quien tiene tiempo para estar con él

ANDREÍNA: El factor tiempo

JOSÉ: claro lo que pasa es que también estamos en un país donde la oferta de servicios o o oferta, la oferta por ejemplo de entretenimiento de recreación para el adulto mayor es muy limitada, eso bueno de hecho tu lo ves en en el programa que es así como lo que nosotros hacemos allí en Chacao es como, eso se ve como muy grande porque realmente no hay otras cosas que que sean similares pero son programas que por ejemplo en otros países por lo menos en Europa son muy populares, entonces la persona o el adulto mayor puede acercarse a ese centro comunitario donde él va a encontrar una oferta recreativa adecuada a él y que él pueda acceder sin ningún riesgo no hay un problema de que lo vayan a robar en la calle, no hay un problema de que se vaya a perder etcétera, etcétera, etcétera.

DOROTHY: Si es la preocupación de la familia

JOSÉ: Es la preocupación de la familia, entonces realmente eso es lo que dificulta un poco que esa preocupación se baje. La oferta no es muy amplia para el adulto mayor yo creo que por ahí va la cosa.

DOROTHY: José una pregunta para volver a un hábito que no tocamos en la discusión, que me parece muy interesante quiero preguntarte cómo maneja el adulto de la tercera edad los avances tecnológicos, el uso de la tecnologías en la vida diaria.

JOSÉ: Ok bueno frente a eso hay mucho miedo desde para desde el punto de vista del adulto mayor o desde el adulto de la tercera edad porque realmente se sienten muy frustrados, es lo que yo he visto se sienten muy frustrados, se sienten muy temerosos de equivocarse, porque no manejan cierta tecnología que nosotros estamos acostumbrados y... eso es normal pero un poco lo que nosotros tratamos de hacer es solventar esa brecha por ejemplo clásico y lo que te comentaba, la Internet este es un un como un clásico en ese sentido, ellos la Internet la ven como algo que es imposible de manejar, y nosotros hemos tratado de crear... se han creado cursos de computación, se han creado cursos de Internet para que ellos puedan utilizarlo como una herramienta pero realmente te digo la convocatoria ha sido inmensa como te digo

DOROTHY: ¿Y los resultados cuáles han sido?

JOSÉ: Muy buenos, lo que te quería decir era eso, aunque hay mucho miedo las ganas de solventar eso son abiertas, es decir ellos abiertamente quieren entrar en un curso de computación

DOROTHY: Sentirse modernos

JOSÉ: Y dominar una herramienta porque muchos hijos de ellos viven en el exterior viven en el interior del país entonces ellos ven esto como una herramienta fácil pues para comunicarse con sus hijos y cuando descubres pues que tienen esa facilidad entonces quieren participar. Te digo que ese curso de computación que pensamos iba a tener poca convocatoria yo creo que ya hay mil y tantos inscritos de hecho sobrepasó el nivel de personas del municipio y tenemos gente que llama de otros municipios, tenemos ya colas hasta para el año que viene, porque son demasiado los que quieren aprender.

DOROTHY: Hay demanda

JOSÉ: Entonces claro pero lo que te quiero decir es, fíjate que frente a ese estereotipo que tenemos de no ellos no saben manejar la computación no saben manejar la tecnología, el celular si bien es cierto también es cierto que si tu le das la oportunidad de aprenderlo ellos quieren aprenderlo

ANDREINA: Exacto, en principio hay como un rechazo pero después que le das la oportunidad se muestran como, cual sería la palabra,

JOSÉ: Interesados

ANDREINA: Interesados

JOSÉ: Interesados en solventar esa diferencia y bueno se conecta con lo que decía antes de la oferta de servicios hay poca oferta de servicio en el país como para que un anciano aprenda Internet y eso también alimenta la dificultad que ellos ya traen porque es un problema bueno...

DOROTHY: Hay una diferencia intergeneracional muy grande. Voy a citar un caso y es tan simple como en mi casa que mi hermana nació con un celular, mi hermana menor de 16 años y mi papá tiene 61 años y es una persona que está totalmente negada a un uso permanente de un equipo de este tipo, entonces me gustó pues saber que las personas están abierta usar tecnologías y no como en mi caso.

ANDREINA: Debe haber algunas excepciones

JOSÉ: Si bueno y también la familia como ayuda, me recuerdo un caso de una señora que llegó con un celular para que se lo programara, se lo había regalado el hijo entonces le había regalado un celular de estos de última tecnología, que tienen todas las funciones del mundo...

ANDREÍNA: Jaja el Raizer,

JOSÉ: Sí, cuando la persona lo que quería era llamar y recibir llamadas entonces si tú, es decir allí no estas ayudando, ok le estás dando una herramienta pero le estás dando la herramienta más complicada, entonces de repente si tú le das un celular más sencillo donde la persona entienda digamos cómo, cómo es el mecanismo de funcionamiento tu no estás como perpetuando ese temor no, pero mientras que le das una cosa muy complicada pues es igual que cualquier aprendizaje, no puedes empezar con lo más difícil, entonces ahí la familia cómo se aproxima a eso...

DOROTHY: Entonces para que el adulto mayor use estas herramientas tecnológicas y lo practique como un hábito de consumo de rutina sería ideal generar o ofrecerle productos y servicios simples de de tecnología para que ellos se sientan más cómodos.

JOSÉ: Si correcto y algo que pueda enseñarlo es decir manuales o un pequeño curso yo siempre me he preguntado por qué las empresas de celulares nunca ofrecen por ejemplo eso para los ancianos que tienen un mercado allí que está tan poco explotado ellos podrían como tu me comentabas su target es los jóvenes los jóvenes los jóvenes y resulta que los ancianos los hijos demanda celulares porque así pueden cuidar es algo que la persona puede portar si se cae puede llamar

ANDREÍNA: Exactamente

JOSÉ: Es tan importante para el cuidado de un anciano y no lo explotan por algo tan sencillo porque no pueden enseñar a esas personas a usarlos.

DOROTHY: Buena alternativa. Bueno probablemente se pueden estar escapando algunos detalles, de verdad te agradecemos el tiempo que nos has dado para darnos esta valiosa información.

JOSÉ: Cualquier otra información pueden contactarnos y estamos a la orden

ANDREÍNA Y DOROTHY: Gracias, Gracias

JOSÉ: Gracias a ustedes.

**Entrevista con la Sra. Leyda
Familiar de la Sra. Carmen Díaz**

ANDREINA: ¿Ustedes viven aquí todos juntos?

LEYDA: Uju

ANDREINA: A veces te pasa Leyda que por lo menos quieres salir a cualquier lugar y tienes algún tipo de limitación porque la señora Carmen no se pueda quedar sola en la casa por ejemplo

LEYDA: Umm no, bueno antes si después que murió mi papa, si estuvimos así un tiempo que no salíamos pero ya después que ella se puso en su tratamiento con el psiquiatra y todas esas cosas yo... pero eso sí, yo no salgo sola yo salgo con mi hija para arriba y para abajo

ANDREINA: Aja entonces la dejan realmente sola

LEYDA: Sí pero, osea que haiga alguien

ANDREINA: Que esté allí

LEYDA: Por lo menos está mi hermano trabajando o si mi hermano está en la parroquia, pero aquí nadie sale así que vaya a quedar uno solo, por lo menos cuando ella se va de viaje quedamos nosotros, cuando mi hermano se va de viaje quedamos nosotras y cuando yo salgo con mi hijas

LEYDA: ¿Están ellos dos?

LEYDA: Están ellos 2

DOROTHY: Pero limitaciones de alguna manera por ejemplo coye yo quiero salir y, y este por ejemplo en este centro comercial mi mamá no le gusta porque la gente. ¿Se genera eso o no?

ANDREINA: Si ustedes quieren ir al cine, a ti te gusta ir al cine, por ejemplo

LEYDA: A mi hija

ANDREINA: ¿Van ustedes 2?

LEYDA: Sí

ANDREINA: ¿A usted (señora Carmen) le gusta?

CARMEN: No

LEYDA: Y a veces va con su tío

ANDREINA: Ah porque este juego aquí dice que...que aquí hay alguien que le gusta el cine

(RISAS)

LEYDA: Ah a ellos, ellos

ANDREINA: ¿Ellos son los que juegan esto?

LEYDA: Sí

ANDREINA: Que si cómo se llama el director de la película tal

LEYDA: Sí, y salen unas cosas allí que yo, de repente yo me la se porque son que se yo de los años no se que

ANDREINA: Claro

DOROTHY: Aja

ANDREINA: Pero la señora Carmen, allí no influye

LEYDA: No

ANDREINA: ¿Crea algún problema?

LEYDA: No

ANDREINA: ¿De ninguna salida?

LEYDA: Ah eso sí, hay que decir no vengo hoy, vengo mañana

ANDREINA: ¿Avisarle? Pero por ejemplo si van juntas a una fiesta, eh quien es el primero que se quiere ir?

LEYDA: Es que nosotras no salimos...

ANDREINA: ¿Ustedes no salen a fiesta así?

LEYDA: Es que mi papá está muerto

ANDREINA: Ah OK una situación particular. Pero del resto... Es que yo veo que más bien a la señora Carmen le gusta estar sola por lo que hemos estado conversando

LEYDA: No pero ella sí, pero no pienses que tampoco no vamos a fiesta

ANDREINA: Pero sí por ejemplo, un cumpleaños picaron una torta

LEYDA: Eso. Sí pero yo tampoco...si mi hija quiere ir, OK.

ANDREINA: Ella la acompaña. Del 1 al 10 qué grado de independencia tiene la señora Carmen, el 10 tiene la máxima independencia

LEYDA: El 10 mismo

CARMEN: (Se Ríe)

ANDREINA: ¿Si puede le pone 11?

LEYDA: Sí

ANDREINA: Más bien no, yo creo que aquí ocurre lo contrario la señora Carmen parece una señora súper independiente. A veces no pasa que "pero mamá te vas a ir tu sola, no, no ve con alguien no puedes irte sola que es peligroso

CARMEN: No, nunca me lo han dicho

LEYDA: No, no tampoco, porque y cuando sale de viaje

CARMEN: Nunca me lo han dicho

LEYDA: Nunca van solos, va un grupo y uno conoce las señoras, es más nosotros las llevamos y a veces ella no quiere ir

ANDREINA: ¿La anima?

LEYDA: En vez de aprovechar e irte qué vas a hacer tú aquí. ¿Tienes con el médico? No, bueno y entonces. Que tiene tal cosa, no que, no. Entonces por qué no te vas y mi hermano también, y la llevamos

ANDREINA: Y la llevan

LEYDA: La llevamos hasta allá hasta Chacao y la vamos a buscar

DOROTHY: Ahora la Señora Carmen no es exigente en algunas cosas de la casa en algunos gustos o ¿sí es?

LEYDA: No ni tanto. Lo normal

DOROTHY: Ella interviene, ¿qué cosas tu sabes que ella participa en la casa?

LEYDA: No, bueno aquí todo lo que se va a hacer hay que, todo se comunica

ANDREINA: Todo es en grupo... ¿Entre todos?

LEYDA: Sí, sí

ANDREINA: En tu caso como la señora Carmen es quien hace el mercado tu no dices: ay mamá trae unas galletitas de soda que son bien sabrosas, o tu misma la vas a comprar porque a cada quien le gusta una cosa diferente, entonces si ella es la que hace el mercado tu dices cónchale acuérdate de traer el Corn flakes o el cereal que a mi me gusta

LEYDA: No ella hace el mercado y por ejemplo la hija mía es muy pollera

ANDREINA: Uju

LEYDA: Y entonces ella lo que más come es pollo

DOROTHY: Claro

LEYDA: Ella prefiere pollo antes de comerse un bistec...

ANDREINA: Ahh

LEYDA: Antes de comerse una rodaja de asado. Ella le gusta más el pollo y el pescado que otra cosa. Entonces ella sabe, osea que es lo que le gusta a cada quien y trae. Se en carga de eso

CARMEN: Yo traigo jamón y yo no como jamón

ANDREINA: Aja

CARMEN: Compro tocineta y yo no como tocineta

ANDREINA: Y qué cosa ella siempre compra para ella del mercado que le guste

LEYDA: ¿Para ella?

ANDREINA: En el desayuno. Como el ejemplo que dio del atún

DOROTHY: Aja

LEYDA: El café

ANDREINA: ¿Hay alguna marca en especial? ¿Fama de América, el Peñón...eh?

LEYDA: Esos dos

ANDREINA: Uju

LEYDA: Cuando no se conseguía bueno...Pero si los hay esos son

DOROTHY: Yo creo que ya hemos contestado....

ANDREINA: Ahora eh hablando así en general que repercusiones tu crees que pueda tener el vivir con una persona adulto ya mayor en la casa

LEYDA: Eso depende, depende de la persona porque si son personas achacosas, fastidiosas que cualquier cosa

ANDREINA: Claro

LEYDA: Pero como ella tiene sus actividades cada quien esta en lo suyo, entonces no

ANDREINA: Porque otra de las cosas que me sorprende la cantidad de medicinas que hay que comprar, que son súper costosas

LEYDA: Uju

ANDREINA: Entonces ya en ese sentido podría haber algún tipo de...

LEYDA: No.

CARMEN: No de ningún tipo como te digo lo primero que hago es que cobro y compró todas mis medicinas y si me falta me lo trae él

LEYDA: y es más cuando va a la, a veces una le dice mira mamá acuérdate que tienes que llevar esto y esto y esto y ella tiene ya un maletincito donde mete todas sus medicinas, hay voy por tantos días, me voy a llevar este ...

LEYDA: Lleva su control perfectamente ella, sabe cuándo debe tomarlo y a qué hora...

ANDREINA: Osea que usted puede decir que más bien es una ayuda tener a la señora Carmen por esta pendiente de la cocina, del mercado de muchas cosas

LEYDA: Sí, porque fíjate que yo ahorita, ¿de qué? desde el jueves, ¿verdad mamá?

CARMEN: Desde el jueves

LEYDA: Que le pusieron un yeso a mi hija

ANDREINA: Uju

LEYDA: Y eso a mi, yo voy a la universidad con ella, me quedo porque estudia en el 4- piso y el ascensor está dañado

CARMEN: Y entonces le toca subir

ANDREINA: Y ayudarla

LEYDA: Y ella [la hija] es así [señala que está pasada de peso] entonces si no tiene que ir otra vez nos venimos y eso es una taxi para acá y un taxi para allá

ANDREINA: Ay un platal

LEYDA: Y si tiene clases en la noche tengo que regresar

ANDREINA: Regresar

LEYDA: Regresar o me quedo, depende de la hora

ANDREINA: Entonces la señora Carmen se queda aquí ¿y se encarga da de todo?

LEYDA: Sí

CARMEN: Sí porque yo soy la que está pendiente de lo que comieron

LEYDA: Por lo menos cuando nosotras llegamos y ella sabe que voy a estar todo el día, ahora cuando ella tiene que hacer sus actividades cada quien viene y cocina lo que, pero siempre hay algo, hay algo ya hecho y tu lo que tienes que hacer es el arroz o freír tal cosa.

ANDREINA: Entonces se dan apoyo entre todas

LEYDA: Sí

DOROTHY: Una última pregunta cuando se toman las decisiones de compra en la casa, la señora Carmen es influyente, de las que dice mira falta algo, es decisora osea dice hay que hacer esto y es eso, o es de las que esta esperando que ustedes decidan y usan lo que ustedes compran, lo que ustedes traigan...

LEYDA: No ella si hace falta tal cosa y está el dinero en eso momento, anda a comprarlo o sino mira David falta tal cosa...

ANDREINA: Ah siempre es la pendiente oye falta esto aquí...

CARMEN: Mira mamá sabes que se acabó tal cosa, revisa en la nevera falta tal cosa y yo digo bueno hay que esperar, hay que esperar que yo cobre o hay que esperar que venga David...O lo llamamos mira papi falta tal cosa

ANDREINA: Y se le dice. De alguna manera usted es...

CARMEN: Yo soy la que manda

(RISAS)

ANDREINA: Su hija estudia nada más o también tiene algún trabajo?

LEYDA: Full estudio. Tiene 19 años

NOTA IMPORTANTE: La hija de la señora Carmen no trabaja, la nieta tampoco. Las entradas de dinero fuertes en la casa las cubre su hijo David, seguido de la pensión de la señora Carmen.

**Entrevista con la Sra. Lida
Familiar del Sr. Juan Arzola**

DOROTHY: Bueno señora Lida nosotras quisiéramos saber en que medida el señor Juan influye en las decisiones de la casa.

LIDA: Yo le respeto a él porque nosotros estamos aquí, bueno ya tenemos seis años viviendo aquí con él, a raíz de varias cosas, lo demás mi matrimonio eh y entonces, aunado con que el estaba solo por la muerte de mamá, entonces se conjugaron muchos detallitos y entonces bueno nos vinimos a vivir acá y el es la cabeza acá de la casa, entonces claro, se ha ido cediendo ciertas responsabilidades de él, que las he ido asumiendo yo, en la medida que pasa el tiempo, porque él no puede estar asumiendo todas sus responsabilidades como cuando estaba solo o vivía con mi hermano sólo, entonces si hay, es equitativo muchas responsabilidades. Mi hermano, hemos compartido, yo he ido asumiendo más el peso de muchas decisiones acá pero respetando siempre de que el, como dice él cabeza de la casa

DOROTHY: ¿Y en cuáles aspectos es él la cabeza de la casa?

LIDA: Bueno en las mismas decisiones, OK este las distribuciones de los compromisos de las deudas de los pagos de servicios, entonces, que se han ido distribuyendo y yo he ido asumiendo la luz en la medida de irle quitando y que él vaya [desligando] *expresó con las manos*... y muchas cosas de la misma casa, antes de decidir, vamos a hacer esto, vamos a remodelar tal cosa o es necesario tal cosa lo consulto con él y igualito cualquier problemita que se presente de algo que normalmente como te digo yo hay un problema de tubería o de fuga de agua o lo que sea que es algo que pueda aguantarse, normalmente yo en mi casa estaba, yo lo acondicionaba de acuerdo al presupuesto, como que de repente para la próxima quincena, para el próximo último

ANDREINA: Aja

LIDA: Este escatimar eso, con él, él vio esto, el decidió y lo hizo; cuando llego ya está arreglado, aja bueno papá cuánto es, entonces si es entre varios, vamos a hablar, entonces en ese sentido él toma y no quiere interferir en esas cosas, lo poquito que le he ido quitando que no se sienta el mal.

DOROTHY: ¿Inactivo?

LIDA: Sí por su misma forma de ser y yo entiendo que a veces pasa el tiempo y uno puede sentirse como que lo van relegando

DOROTHY: ¿Se siente inactivo?

LIDA: Sí y él no entiende que son 82 años que va a tener, y entonces hay muchas cosas que se van perdiendo, entonces por lo menos a mí no me gustaría que él manejara más

DOROTHY: Aja, él nos dice que el maneja cuando visita a su esposa

LIDA: Sí, cuando vamos al cementerio, así eventualmente, pero más que todo pa'l cementerio, a mí no me gustaría que manejara y trato en lo posible que no le agarre la noche, tu sabes que por ejemplo yo trato de que no le agarre la noche porque sus reflejos ya no son los mismos, este sus condiciones ya no son las mismas, entonces sutilmente a veces entre todos mis hermanos hay que decirle a papá que ya no, no es bueno de que maneje, aunque hay personas de más edad que manejan pero en una estoy viendo eh, aunque el se sienta capaz pero no, se ve que hay muchas cosas que el ha ido perdiendo, entonces este sus condiciones de reflejo, de, de muchas cosas, entonces este pero eso es algo sutil para no herirlo, para que el realmente no se sienta, entonces esas son las cosas que dentro de la casa yo he tratado de que todavía él se sienta que , de lo que le dan mis hermanos él paga el apartamento, el sigue pagando el apartamento, este yo lo que le he quitado es la luz, el teléfono, las comidas, en las comidas nos compartimos, entonces él va los jueves al mercado y compra, y yo le digo compra lo necesario papá no tiene necesidad de extralimitarse y entonces yo termino de complementar lo otro, espero a ver qué es lo que el compra y entonces, y así vamos, en ese tipo de cosas y decisiones

DOROTHY: Señora Lida en cuanto a las salidas tuyas o de su hermano, de que manera se sienten limitados porque está el señor Juan aquí en la casa. Que por ejemplo usted diga colle no puedo llegar muy tarde

LIDA: No, no. Yo por ejemplo estoy limitada en la salidas porque yo trabajo totalmente este, mi campo de actividades lo he limitado mucho, uno a veces se mala acostumbra pero de salidas que tengamos, por él,

no. No eso no es problema, por lo menos lo principal yo le dejo ahí su comida hecha, su almuerzo y su cena yo se la dejo preparada.

ANDREINA: ¿El escoge lo que va a comer o usted le dice?

LIDA: No yo le hago, normalmente trato de variárselo que si le pongo pollo y pescado, eso si el varía, si el ve que le provocó al medio día pescado y entonces deja el pollo, porque yo le dejo las dos, los dos envases que el lo que hace es meterlos en el microondas, entonces, entonces en esa parte sobre todo de la comida porque él no, él se vale por sí mismo, él tiene su, él mismo se inyecta, yo estoy allí pendiente como todas las cosas, siempre con alguna persona, pero él es sano, el todavía realmente es capaz, muy capaz de, de muchas cosas en la casa, entonces bueno eso de la comida es una tontería, entonces bueno si es de llegar un poco más tarde dependiendo, no hay problema porque...

ANDREINA: ¿No se molesta?

LIDA: No, no todo lo contrario más bien uno trata de sacarlo de la casa.

ANDREINA: ¿Para que lugares ustedes lo llevan?

LIDA: No de esos paseos, paseos o de repente mi hermana que tiene un apartamento en La Guaira o en Higerote y quiere que de repente se vaya el sábado y nos venimos el domingo, el prefiere no ir. El está en la casita OK y el a veces tienen actividades y mi hermana Carmen Rosa, le dice papá lea la cartelera allí hay muchas actividades, muchas cosas, muchos paseos, eso no es problema del dinero porque entre todos se lo pagamos, yo se lo regalo, entonces el es el que se limita, que si me duele la pierna, que si no puedo caminar mucho, que yo prefiero quedarme en la casa entonces más bien hay que sacarlo como se dice empujándolo, agarrarlo y tirarlo en la puerta y llévatelo

ANDREINA: OK. Entonces ¿él permanece mucho tiempo en la casa?

LIDA: Sí, bastante

DOROTHY: ¿Qué cosas hace aquí adentro?

LIDA: Ah no, él últimamente, él se distrae con cualquier cosa, viendo la televisión y ahora que la computadora que tiene como un año, que esta con la computadora, entonces el es allí metido, halando, moviendo, aprendiendo y ahora quemando CD y bajando las música, bueno no tiene Internet, si tuviera Internet fuera mejor, que eso es lo que estamos pensando también por el para que siga explotando esa curiosidad y leyendo, a el le encanta mucho leer, porque inclusive cuando el va para la casita, el una de lasocas es irse a la parte de la biblioteca a sentarse y a leer porque a el no le gusta los juegos ni nada de es, entonces aquí en la casa es eso, exclusivamente es eso

DOROTHY: ¿Y televisión?

LIDA: Sí, sí televisión películas más que todo

ANDREINA: Y en cuanto a sus, cuando el sale a hacer sus diligencias ¿a qué hora le gusta a el más salir, que días?

LIDA: No, no sus diligencias de él son puntuales, de acuerdos, si tiene que ir al mercado por ejemplo, si tiene que ir al banco porque tiene su, que cobrar su pensión este si tiene que ir a X pues porque se quemó un bombillo, entonces el aprovecha eso pero si son puntuales pues que puede pasar un día que si no tiene nada que hacer, que más bien anda caminando de cuarto a sala, viendo a ver que es lo que puede hacer, esas son sus salidas puntuales

ANDREINA: Considera al señor Juan independiente, muy independiente

LIDA: Sí

ANDREINA: Del 1 al 10, 1 poco independiente y 10 súper independiente. ¿Cuánto le daría?

LIDA: No yo le daría a él un independiente, ¿independiente o dependiente?

DOROTHY: Independiente

ANDREINA: Independiente es el 10

LIDA: Independiente yo le daría un 8, sí. Él sin necesidad de consultar él hace decide, imagina a veces yo estoy en el trabajo y entonces, papá cuando usted vaya a salir déjeme un papelito o llame para uno saber me fui para tal lado, entonces cuando llego en la noche, no fui para el cementerio

ANDREINA: ¿La llama por el celular?

LIDA: Es que no me llama, es que no llama, es que no avisa

DOROTHY: ¿Pero él tiene celular?

LIDA: Sí, él tiene celular

ANDREINA: Umm

LIDA: Osea esa parte no he podido ni siquiera quitársela de que, de que aunque sea para uno saber, fui para tal lado, diligencias cortas que va y viene eso no importa pero así diligencias largas que uno agarra el carro se va o a veces que se va que tiene que, el carro tiene un problemita, entonces se fue al taller, a que se lo revisen.

ANDREINA: Y él sale de vez en cuando por los alrededores, por acá a hacer algunas cosas, caminando o...

LIDA: Sí, sí, sí. Él se mueve

DOROTHY: En cuanto a su consumo de productos médicos, los servicios médicos ¿cómo se maneja la responsabilidad, ustedes como hijos para con él?

LIDA: Ah no bueno allí afortunadamente ahí en cuanto a los costos, él se maneja con los costos él por eso es que te digo que respetamos mucho porque él decide, porque inclusive a veces cuando yo compro algo me dice tome, tome y tome porque eso yo tengo que dárselo, entonces allí empiezan los problemitas, entonces ya decidí no hacer mucho hincapié en cuanto a los costos, pero si estamos todos pendientes cuando hay un gasto extra entre todos.

ANDREINA: ¿Para llevarlo a algún sitio él mismo se traslada?

LIDA: Él se traslada, él se traslada, eso sí por lo menos en las consultas, yo si trato de estar si yo no estoy, yo pido permiso dependiendo de si es una consulta normal que es llevar él, no, pero si son, consultas que amerita por ejemplo hace poco fuimos la semana pasada después de 3 meses y yo quería estar porque hay muchos detallitos en estos 3 meses de que se han presentado de que, el se siente esto, este detallitos que yo quería escuchar el médico porque hay cosas que el las dice a conveniencia, entonces, en ese sentido como en esa parte si yo lo ayudo en la parte médica para saber, porque él mismo se inyecta su insulina, él mismo se distribuye pero uno está allí pendiente, entonces si yo no puedo acompañarlo le digo a uno de mis hermanos pero igualito el sale de aquí agarra un taxi se va, si uno no está el se va

ANDREINA: ¿No será que a veces se inventa algo para que lo consientan?

LIDA: Umm... no, no. No porque ahí influye...no

DOROTHY: ¿El carácter?

LIDA: Sí esaaaaxactamente y es la parte de que estás interfiriendo aunque sea tontamente y entonces yo decido que es así, así y así. Es así.

ANDREINA: Ahora ¿qué influencia, positiva o negativa, consideras que representa vivir con un adulto mayor en la casa?

LIDA: Este... en el caso mío lo positivo, en el caso mío...lo positivo es porque la situación que yo tengo crítica de mi vida matrimonial de años donde mi familia se fue desmembrando, porque mis hijas un años antes osea que desde hace 6 años que estamos viviendo acá, mis hijas hace ya un año que se habían ido de la casa, estaban viviendo que si con amigas la otra que si con un familiar, soltándose por la situación de mi esposo, por el alcohol y etc, etc. Y quedaba mi hijo y yo, entonces este el era de a cuerdo a lo que yo decidiera pero también era una situación que también él era allí esperando, bueno decidimos entonces por ese lado OK este, chévere me siento, no porque sea mi papá, aunque uno le conoce su carácter y todo eso, pero él me ha brindado a mi este esa tranquilidad

ANDREINA: El espacio

LIDA: El espacio sí, eh...por ese lado, me siento que a pesar de todo he ido agarrando cuerpo independientemente, pero si uno pierde un poco la independencia de que esto es de él aunque esto es alquilado no es propio, pero suponiendo es él cabeza, entonces que estar, eso son sus costumbres de que si esto es aquí, lo otro allá, que si yo quito esto y lo dejo allá que porque lo deje allí. Este...en el cuarto vivimos mi hijo y yo, dormimos en la misma cama, porque está mi otro hermano, el otro hermano que viene de Puerto Ordaz, el cuarto de su papá, entonces después que cada quién tenía sus espacios en su, en su vida

ANDREINA: Entonces tienen que reacomodarse...

LIDA: Sí exacto, que todavía estamos, pero lo compensa la tranquilidad que tenemos por un lado entonces esa es la parte positiva, la parte negativa, que a veces ni siento, en este caso, con la falta de mamá me siento, porque todos entonces abuela, no tía me, siento que soy la sustituta de mamá en ciertas situaciones, entonces hay momentos que veo cónchale OK mi papá no me duele, no me molesta, hago todo lo que tengo que hacer y mis hermanos saben todos de que es un problema menos de que él esté solo, tener que buscar a una persona o que y no porque él no se vale por sí mismo, porque hasta ahora él se vale por sí mismo, si él es de cocinar el cocina muchas cosas, este pero la parte negativa es que

ANDREINA: Te sientes...

DOROTHY: Te merma

LIDA: Exactamente, pero lo otro este lo positivo es más que lo negativo

DOROTHY: Yo creo que ya para cerrar Lida una pregunta en cuanto al consumo de ciertos productos, quizás de entretenimiento de alimentos. ¿Cuáles son los caprichos que tu sabes que tiene tu papá? Que tu sabes que son santa palabra porque tu tienes que comer eso o que salir para un sitio, que si a divertirse salir al parque por ejemplo ese tipo de cosas

LIDA: Sí, bueno su consumo que ha sido, como todo una tentación ha sido por el dulce

ANDREINA: Aja

DOROTHY: Umm

ANDREINA: El nos dijo eso

LIDA: Que inclusive estamos con el doctor que se le hizo una evaluación de medida del azúcar, entonces le salió, no le salió mal pero el doctor me dijo está abusando y el abuso se ve en la gordura, porque está más gordo entonces claro él si tiene la galleta Oreo pasa y agarra una galleta, las rosquitas de la panadería de aquí que son sabrosas se compra las rosquitas

ANDREINA: Si el nos dijo lo de la Oreo

LIDA: Sí las torticas, yo siempre, hay un compañero de trabajo que lleva y yo le compro siempre, pero no tanto por papá aunque yo casi no como torta, sino que vienen mis sobrinos, mis hermanos y entonces todos les gusta de repente picar. Esa, eso ha sido su, realmente su delirio y eso ha sido toda la vida y claro como el problema de las diabetes, entonces claro eso, entonces justamente se ha restringido, ¿por qué no vamos a el doctor? dijo entonces vamos a restringir, entonces de hace dos días para acá que se ha restringido el consumo de esas cosas, entonces tiene el azúcar descontrolada, que se le está bajando mucho y yo bueno papá porque este varios meses, varios días el organismo recibiendo rosquitas, tortillitas, galletitas, muchas cosas harinas toda esas cosas, eso es como el cigarro como el alcohol muchas que tu te las quitas y el organismo por algún lado, entonces tenemos que ver poco a poco y ver y analizar esa parte entonces no comas un pedacito de torta (Se ríe) no esto. Pero si eso el dulce

DOROTHY: Bueno eso es todo ya.

Entrevista con la Lic. María Fernanda Martínez
Psicóloga

ANDREINA: Bueno bien nos encontramos entonces con la psicóloga María Fernanda Martínez, para continuar con la rueda de entrevistas a los expertos, vamos a comenzar un poquito a hablar sobre las teorías del envejecimiento y sus implicaciones psicológicas en el individuo.

PSICÓLOGA: Ah OK. Bueno fíjate primero que nada hay una cosa allí importante que aclarar, no es lo mismo envejecimiento que vejez, vejez es una etapa o una fase y el envejecimiento es un proceso OK, entonces uno cuando habla de vejez uno habla, déjame ver, voy a ir aprovechando estas laminitas para ir guiándonos.

Este uno habla de una etapa final y esa etapa final se caracteriza porque hay una pérdida progresiva de funciones y de capacidad para adaptarse. Yo creo que eso es importante para ustedes, darse cuenta de que si van a venderle un producto a un anciano (Se ríe) es posible, osea, que el anciano dependiendo de su personalidad, dependiendo de muchas cosas, tenga una capacidad más o menos flexible para adaptarse a una cosa novedosa OK por qué, por lo mismo porque eso es una característica psicológica básica de la vejez, de ese período, es esa dificultad para adaptarse a lo novedoso a lo nuevo, OK

DOROTHY: ¿Qué tan arraigados son esos hábitos? Osea eso de digamos que se le hace difícil a este individuo a adaptarse a lo novedoso.

PSICÓLOGA: Bueno eso depende de cada personalidad OK, pero si tu comparas por ejemplo al, al, al adulto joven, al adolescente y a un anciano y los colocas frente a un cambio siempre habrá cierta dificultad para adaptarse de acuerdo a la edad, lo, lo lo bueno que tiene el adolescente es que es más maleable más flexible en seguida se adapta al cambio, este en ese sentido lo malo que tiene el anciano es que le cuesta adaptarse al cambio, de que se adaptan finalmente se adaptan OK, pero ahora qué tipo de ancianos se adapta más y qué tipo de ancianos se adapta menos depende de una serie de

DOROTHY: De variables

PSICÓLOGA: De variables que ahora vamos a ir viéndolas poco a poco OK, este también este la vejez es una apreciación muy subjetiva, porque hay gente que tiene los 65 años y es como decir el momento en que se marca, bueno de 65 en adelante se considera que ya están el a tercera edad y hay personas que tienen los 70 años y no para nada, pero hay gente que tiene 50 y ya se consideran ancianos y se consideran viejos. Este hay un aumento del tiempo libre, una desaparición de responsabilidades, pero al mismo tiempo como hay mucho más tiempo libre y hay menos responsabilidades (Se sonríe) y entonces empiezan a aparecer, y a enfocarse y a verse así mismo y entonces comienzan las dolencias, me duele, no me duele, de repente toda la vida se levantaba y cuando ponía los pies en el piso tenía unos dolores en las piernas pero como tenía que irse para el trabajo salía corriendo OK, pero entonces ahora ay como que me están doliendo más, osea, que hay como un verse más a si mismo, entonces empiezan los dolores empiezan los sentimientos de soledad, antes no había espacio para darse cuenta de que estaba solo, porque trabajaba hacía miles de cosas, entonces hay también escasez económica, porque entonces comienza la etapa de la jubilación ya no esta produciendo lo mismo que producía antes, te estoy hablando de, del anciano clase media para abajo porque es lo que predomina pues, este, y hay también como una pérdida de autonomía porque si el envejecimiento que lo vamos a ver más adelante implica pérdida, este en cuanto a la capacidad vital, este osea, desde el punto de vista biológico hay un desgaste, también hay entonces hay pérdida de autonomía osea no es lo mismo que tu tengas setenta años y vayas a irte al centro de Caracas manejando que tu tengas treinta años y vayas a manejar para el centro de Caracas, osea (Se ríe) hay miles de cosas ahí y porque hay una pérdida buena allí, también hay una explicación biológica y una explicación psicológica no por...

ANDREINA: Mmm

PSICÓLOGA: La salud y las actividades que es lo que te estaba comentando anoche

ANDREINA: Uju

PSICÓLOGA: Las actividades asociadas a la salud son como que las fuentes importantes de satisfacción y de ánimo por eso es que tu vez, si anteriormente uno veía en los parques a las señoras de servicio o a las mamás con los niños ahora tu ves los parques llenos de puras personas de la tercera edad, osea, esto es algo novedoso en esta época pues se ha, se ha dado de unos 15 años para acá, antes no, antes era los parques de los niños y ahora está, como que hay muchas más personas mayores, y además en plan de caminar osea en plan de hacer ejercicios y los ves en grupo incluso haciendo el Taichi

DOROTHY: Tai chi

ANDREINA: Taichi

PSICÓLOGA: No se que o metidos en los gimnasios también y lo otro es que bueno se van para un Locatel, Farma ahorro, osea eh, pareciera que ese es el placer, tu te vas para un Farmahorro los sábados en la tarde o para un Locatel y tu lo que encuentras es un público lleno de personas mayores de 65 años (Se ríe).

DOROTHY: Ahora una pregunta, en una investigación que leímos recientemente comenta que estas personas de la tercera edad, prefieren la atención personalizada por lo menos en esos lugares que mencionaste, farmacias. Eh Hipermercados, eh, no les gusta frecuentar según esta investigación...

PSICÓLOGA: Uju

DOROTHY: Lugares pues digamos muy amplios en donde no hay una atención personalizada, eh cómo ves tu que los pacientes o las personas de la tercera edad que has tratado

ANDREINA: Osea por qué esa necesidad de ellos de conversar con la persona que les compra, perdón que les vende el producto

DOROTHY: Uju

ANDREINA: Ellos por ejemplo no se sienten cómodos en un sitio como decir Makro

DOROTHY: Aja

ANDREINA: Porque es demasiado impersonal

PSICÓLOGA: Aja

ANDREINA: Por qué la necesidad de ellos de ir a esos sitios cálidos donde los atiendan y le cuenten de la familia...

PSICÓLOGA: Por qué creen ustedes que será, qué creen ustedes (Se ríe)

DOROTHY: Um

ANDREINA: Psicológicamente no se, será por la (se ríe)

PSICÓLOGA: Hay muchas cosas allí metidas en eso no, yo creo que también podría ir allí la respuesta de que hay un poco de pérdida de autonomía, en la medida que tu te sientes más inseguro de tus propias capacidades, como que tu también quieres ir a un lugar donde te atiendan y te contengan por qué, porque bueno a la hora de la verdad tu vas...

(Se hizo una pausa breve, la entrevistada contestó una llamada importante por celular)

Buscan actividades asociadas a la salud pero al mismo tiempo buscan trato mucho más personalizado, acuérdate de que estamos hablando de una pérdida de autonomía, cuando hay una pérdida de la autonomía... cuando hay una pérdida de autonomía la gente se siente insegura es como si sus capacidades que en algún momento tuvieron, entonces es como que ya están, como que desvaneciéndose no, eso por un lado, entonces cuando el anciano va a un lugar y encuentra un trato personalizado encuentra como una contención OK, como que no se va a sentir hasta cierto punto en minusvalía con el resto de lo que esta allí, osea eh, mira además de que estamos hablando de una dificultad para adaptarse a lo novedoso, entiendan que el anciano de hoy en día fue un anciano que nació, una persona que nació en el siglo pasado, principios del siglo pasado y a principios de siglo pasado, no existía este boom de mercado que hay ahora ni tampoco la forma de comportarse socialmente, en este momento las cosas son como más impersonales y el anciano viene de una sociedad o se crió en una sociedad donde el trato era como más familiar más directo, si iba a un abasto, a comprar a un abasto el llegaba a un abasto a pedirle era al señor del abasto de la esquina y el señor del abasto de la esquina era su vecino y decía cuánto tienes, cuánto no te al... dime muchachito devuélvete que no se que, que tu mamá... mientras que ahora no, ahora si llegas al abasto ese problema es tuyo además que no es un abasto es un súper mercado en donde yo tengo que pasear con el carrito y buscar donde es que es, y osea eso se ha perdido y a lo mejor eso es lo que el busca no, el creció con ese esquema, creció con ese patrón y eso ya no existe y entonces claro eso le, también le alimenta sus inseguridades ese trato impersonal.

DOROTHY: Si

PSICÓLOGA: Y alimenta su inseguridad, su minusvalía, su, su soledad también OK, que ese es otro punto de la parte de la paradoja no, el, el anciano por un lado como que quiere hacer las cosas el solo pero por otro lado quiere que lo acompañen y eso pasa también dentro de la familia, osea, el quiere estar solo déjenme en paz por favor, osea que los muchachos no me molesten, pero al mismo tiempo, reclama y pide la ayuda del otro, la atención del otro, de los familiares y esto es más o menos lo mismo que sucede a nivel de mercadeo, osea el anciano que es consumidor o el consumidor que es anciano (Se ríe) quiere, déjenme solo que yo quiero ver que es lo que hay, pero al mismo tiempo como que orientenme y díganme que hay pero yo escojo, osea, no venga usted a decirme, ni me lo meta por los ojos porque tampoco le gusta, pero entonces cae en una paradoja, osea, autonomía versus me quedo solo y decido, pero al mismo tiempo como que yo decido solo pero ayúdame, osea, está en eso pues. A ver que otra cosa les puedo decir. Que es una etapa que, no eso no les interesa a ustedes...

Aquí si hay una cosa importante y es que no pueden ver a la vejez como una acumulación de enfermedades, osea eso, osea no es como que el mismo paciente te diga y el mismo anciano diría bueno un momento ya va, cual es el hecho de que yo estoy llegando a esta edad o es que estoy llegando a esta etapa, ¿entonces esto es sinónimo de enfermedad? Para nada OK

DOROTHY: Se etiqueta como una persona enferma

PSICÓLOGA: Enferma y no es, osea vejez no es lo mismo que enfermedad.

DOROTHY: Ahora cómo se da esa evolución, ese desarrollo desde la adultez a la vejez, osea esa evolución del adulto hasta pues, el entrar en la tercera edad en adelante.

PSICÓLOGA: Bueno eso no es un paso así que bueno cumpla los 65 y mañana me siento viejo, esa es una cosa como ya te dije hay gente que tiene 60 años y ya se sienten viejos, hay gente que han sido viejos toda la vida, entonces, eh es como, yo creo que lo que más marca en esta sociedad, ese paso, es el quedarse en la casa, osea ya como

DOROTHY: La actividad

PSICÓLOGA: Si, cuando ya empiezan a darse cuenta de que ya no tienen el mismo, eh trajín diario, entonces eso marca, los jubilados por ejemplo, bueno mira te jubilaste a partir del mes que viene ya no viene, ya no tienes que venir a trabajar

DOROTHY: Si, osea es como que en la medida que más actividades tienes más joven eres

PSICÓLOGA: Uju

DOROTHY: Y en la medida que cesas tu ritmo de actividad

PSICÓLOGA: Exacto

DOROTHY: Caes en ese proceso

PSICÓLOGA: Exactamente. Ok que más tienes aquí, bueno ya es el proceso del envejecimiento, que es dinámico, que involucra aspectos biológicos este que abarca un espectro temporal que el mismo proceso, osea la vejez es una etapa pero el proceso del envejecimiento es mucho más amplio, OK, y que se considera que comienza al final de la juventud y se culmina al largo de la vida adulta, con procesos de maduración y desarrollo, más biológico, es una cuestión más, envejecimiento es algo más biológico, vejez es un proceso, es una etapa y es una etapa que implica algo mucho más psicológico, pues más, vivencial, más experiencial OK.

DOROTHY: Umm

PSICÓLOGA: El envejecimiento es multifactorial, hay muchas cosas que intervienen allí, eso con respecto a la primera pregunta

ANDREINA: Ummm

PSICOLÓLOGA: De ustedes, este depende del tiempo pero al mismo tiempo no depende del tiempo en el sentido de que todos vamos a envejecer, osea (Se ríe) osea todo el mundo esta en ese proceso de envejecimiento, todo el mundo está pero unos con más rapidez y otros con menos rapidez, por qué bueno genéticamente hablando, por cuestiones eh, de la misma vida...

DOROTHY: El estilo de vida

PSICÓLOGA: El cuidado personal etc. OK este es dinámico porque bueno todos estos elementos interactúan, es universal, como dije ya todos vamos para allá, es progresivo e irreversible, no hay vuelta atrás, por más que te estiren y te estiren...

(RISAS)

DOROTHY: La cirugía

(RISAS)

PSICÓLOGA: Asíncrono por lo que les dije porque depende del tiempo pero también asíncrono y es diferencial porque cada uno envejece de acuerdo a su ritmo, OK.

DOROTHY: OK

ANDREINA: Ahora en relación a la dinámica familiar, un anciano que viva con alguno de sus hijos, qué tipo de diferencias intergeneracionales se pueden dar allí, porque la, los hijos no consumen los mismos productos que consume el anciano o si lo hacen que pasa allí

DOROTHY: ¿Cómo se da la dinámica?

ANDREINA: ¿Cómo se da la dinámica familiar?

PSICÓLOGA: Difícilmente te puedo hablar del mercadeo de la dinámica familiar (Se ríe) pero si te puedo decir que, este, como que esta familia donde hay muchas generaciones juntas, o sea, que esta el abuelo, la hija, la hija de la hija, por decirlo así (Se ríe) y después la hijita de la hija de la hija, una cosa así (Se ríe) eh son las que traen más conflictos, más problemas, eh desde el punto de vista psicológico OK, porque generalmente hay como que, uno generalmente habla de una familia como muy simbiótica no, una familia como que muy unida, muy mezclada donde no hay como que diferencias entre, entre el otro y yo, entonces como que el problema del otro los cargo yo, los problemas míos también los cargo yo, los problemas míos también los carga el otro, entonces viven como muy simbióticos

ANDREINA: Sí

PSICÓLOGA: Sin embargo, sin embargo al mismo tiempo son como una un elemento protector, en el sentido para el anciano, en el sentido de que como comente anoche las, los mayores índices de, de de suicidio están en personas solas y de la tercera edad, o sea que un anciano que viva solo y que además no tenga ningún tipo de red, ni de vinculación con otras personas, tienen mucho mayor riesgo de caer en una depresión y hasta suicidarse no, el hecho de vivir con otros familiares, el hecho de interactuar y aunque se cargue emocionalmente, pues a lo mejor lo protege de una, de un suicidio.

DOROTHY: De una situación de soledad

PSICÓLOGA: O de caer en una depresión pues, entonces en ese sentido pues, pudiera ser, pero si hay, hay muchos roces, este intergeneracionales dependiendo también de la personalidad del anciano, claro lo que pasa es que a ustedes les interesa más es a nivel general, o sea no particularidades

DOROTHY: Claro que sí

PSICÓLOGA: Pero por ejemplo hay una cosa que me llama mucho la atención de los ancianos que he visto que viven con familias y es que ellos se cargan demasiado, como te dije emocionalmente de los problemas del nieto o de la nieta y del mismo hijo de la hija, y ellos intentan resolverlos, quizás como podría para ustedes ayudarle eso no en el sentido que el anciano por este tiempo libre que tienen, se pega a la televisión porque termina siendo la televisión el acompañante de los ancianos y de los niños, porque se quedan en la casa, entonces que bueno que el muchacho no tiene pantalones y tu ves que, todos estos ancianos, que en Graffiti hay un 3 x 2 por ejemplo en la parte de abajo

ANDREINA: Aja

PSICÓLOGA: Entonces salen corriendo y te llaman y te avisan, mira tu sabes que hay un noseque, un 3x 2 porque fulano no tiene los pantalones y no se que, esta pendiente que va pa'l colegio y, o sea ellos están como más atentos a los mensajes que hay en la televisión en función de

DOROTHY: Mejorar algunas...

PSICÓLOGA: Las expectativas o las necesidades de sus propios familiares, las necesidades propias, acuérdense que es más difícil para adaptarse al cambio o incluso hasta para ver sus propios malestares no, prefieren ver más rápido los problemas de la familia que los de ellos mismos, entonces van más por el lado de la salud OK, sin embargo también, osea ellos tampoco están muy atentos a lo que es la moda, este les gusta estar bien vestidos, estas personas de la mayoría de los que yo he visto, quizás no aparece en ningún libro pero lo que yo aprecio es que cuando están sanos, o se no estoy hablando de patologías, tu los ves que si le gusta vestirse bien, si les gusta arreglarse bien, valoran mucho lo que es la limpieza, el aseo personal, este no todos están de acuerdo con las cirugías etc. etc. Y hay como una vivencia de satisfacción de sus mismas necesidades, vamos a decir de una juventud que no llegaron vivirla plenamente a través de los propios hijos ¿ves? De repente había una viejita que me decía yo no me puedo poner esas faldas que hay ahora así de picos, porque bueno se vería ridículísimo pero que bella se ve mi nieta con esas faldas le queda estupenda y no se que, osea ella también disfruta ver a la nieta poniéndose eso, pero también es como una especie de identificación de ella misma con respecto a su nieta, entonces, ella también disfruta de ver la cuestiones de moda y eso, en otros.

ANDREINA: En otros, sí

PSICÓLOGA: En sus familiares por que sienten ese proceso de identificación a través de ella y no te digo solamente en la parte de la moda también a través del sexo, que buen mozo es el yerno de fulana de tal, imagínate tu que el hijo de fulana osea, disfrutan ese placer sexual que uno como que generalmente está acostumbrado a que lo ve en un anciano le dice, mira que buen mozo o incluso también les cuesta mucho ver el paso del tiempo con sus mismos pares. Hay un señor que llama a sus hermanas las muchachas, y las muchachas ya tienen una 80 años y la otra 90, osea y el tiene 85 pero para el son las muchachas, entonces, y bueno también ese sentimiento de que como que siempre protegerlas pero quizás a lo mejor esta como mal visto o hay como una especie de, de yo no sé, un mito o una cuestión como un poco fea, ay el abuelito y entonces con deseos y entonces fíjate el boom que ha generado el Viagra pues, el Viagra ha sido muy bien aceptado por lo mismo, por que realmente el anciano si tiene deseo pues las personas de la tercera edad todavía tiene ese deseo sexual y quizás pues no disfrutaban de eso porque, bueno por una lado la parte biológica OK, pero por otro lado también es el sentirse señalados, el sentirse visto por una sociedad que a lo mejor donde ellos crecieron, en la etapa en donde ellos crecieron el sexo también era un tabú, es un mito y ellos mismos pues aunque nadie los critique, ni los juzgue ni nada ellos también se sienten un poco criticados y juzgados, porque bueno porque crecieron ellos con ese esquema en la cabeza, es un mito pero de que tienen deseo y tienen placer lo tienen todavía, hay veces que es como sorprenderte, sorprendente escuchar en la consulta pues que un anciano te diga que bueno que ha experimentado una relación sexual, con una vecina, que no se que y entonces uno calla pero uno escucha y uno también como que oye a los ojos o a los oídos de otros este señor está disfrutando nuevamente de su sexualidad (Se Ríe) a pesar de que bueno es viudo, ya tiene setenta y dele y no se que, pero bueno ha conseguido una compañera y esto sucede quizás, está como que el tabú no el viejito cómo va a hacer eso

DOROTHY: Pero ellos en lo personal, eh usan estos productos para la erección osea, ¿Cuál es su actitud o su percepción sobre eso?

PSICÓLOGA: Sí, eso depende mucho de la personalidad de, de los ancianos, hay algunos que les da como miedo no el uso del silenafil, que es el viagra, este pero hay otros que se atreven a hacerlo no, lo que pasa es que la sexualidad desde la, desde esta tercera edad es como que es diferente a la sexualidad vista por una persona madura o un adulto contemporáneo como llaman ahora, que es como que el acto de la penetración, el acto del clímax etc. etc. a lo mejor no llegan ni siquiera a la penetración pues pero es ese juego, a lo mejor ellos disfrutaban más de ese juego sexual y de ese romanticismo que acompaña a todo esto, que lo que se pudiera disfrutar en otras edades, pues que a lo mejor en una época se disfrutó pero que hoy en día pues las cosas están como más marcadas a lo genital OK, más hacia lo genital mientras que ellos están más en el área del romanticismo más en esa, la sexualidad pero vista desde ese otro lado pues no desde lo, yendo al, eh inmediatamente al

(RISAS)

PSICÓLOGA: Yo tenía esto también para ustedes, los aspectos psicológicos del envejecimiento, este donde se habla de lo que es la inteligencia cristalizada y la inteligencia fluida no, estos son unos términos que vienen de escalas que miden la inteligencia, que se habla de una inteligencia o de una capacidad o de un coeficiente verbal y un coeficiente intelectual de ejecución. El coeficiente intelectual verbal habla, este hace alusión a lo que es la inteligencia cristalizada, que tiene que ver con el aprendizaje, con los procesos de socialización, de la cultura cómo influye, en el anciano la inteligencia cristalizada, lo que uno llama inteligencia verbal aumenta o permanece estable, pero todo los que son las actividades que tienen que ver con manipular, armar tacos, eh este rompecabezas, este manipular el jueguito este de video, sentarse en una computadora, eso es lo que tiene que ver más con lo que uno llama inteligencia fluida, y ellos psicológicamente hablando, la inteligencia fluida declina con el tiempo con la edad, OK entonces lo que tiene que ver con mover manipular, eso declina con la edad y por eso a lo mejor es el gusto, osea

porque hay gente que dice a mi realmente no me gusta jugar tenis, bueno no te gusta jugar tenis, bueno porque eres mala, no puedes darle a la pelota, entonces uno termina diciendo no me gusta, pero no te gusta porque también eres mala pues, no sirves para eso. Entonces puede que eso también esta pasando con el anciano que desde el punto de vista psicológico esta inteligencia tiende a declinar OK, el niño no, el niño tu lo ves que deja de jugar bicicleta, osea no monta bicicleta en un mes y al día siguiente ¡shuf! la misma habilidad, pero en el anciano no, estas actividades también motrices se pierden, no se pueden recuperar y estamos hablando también de un proceso de envejecimiento que hay, una pérdida de conexiones neurológicas o que de las dendritas, entonces no es lo mismo montar bicicleta a los 45 a los 50 o a los 70 años OK. El tiempo de reacción también, osea son más lentos la velocidad del proceso verbal se mantiene, osea todo lo que es verbal se mantiene, las capacidades viso constructivas también disminuyen, osea ver y copiar eso también va haciendo mella en el anciano pues. Éstos son unos estudios, eh esto es con respecto... Ok bueno dice, fíjate tu, esto es un hallazgo de este señor dice que el funcionamiento intelectual es estable hasta los 55 años, que hay un leve deterioro hasta los 70 y que de los 70 en adelante es que hay realmente un deterioro significativo en cuanto al funcionamiento intelectual y el otro señor dice que es que con respecto a estos deterioros, dice que a los 50 que lo que empieza a ser más mella es el razonamiento inductivo, la orientación espacial, la memoria verbal y la velocidad perceptiva y que a los 60, lo que empieza a declinar son las habilidades numéricas y verbales y a los 80 todo, todo declina OK, por eso lo que te estaba comentando también ayer, que ellos como que se confunden mucho con los números ya además imagínate, osea, hay un problema en cuanto a las habilidades numéricas desde los 60 años en adelante declinan esas actividades, Ok. Entonces tu te imaginas vivir además en una sociedad donde la inflación es galopante, osea si yo tengo dificultades por, biológicamente hablando, por el proceso de envejecimiento de que se me va a hacer más difícil sumar y multiplicar que antes y encima de eso yo voy un día en la mañana a la tienda y resulta que la persona que me atiende no me va a atender sino que es un trato impersonal y yo voy a estar un poco inseguro y entonces encuentro que el, lo que me compro cuesta no se, 40 mil bolívares y después me regreso a mi casa y digo: ¿Eran 40 mil o eran 4 mil? OK y después cuando regreso en la tarde y vuelvo otra vez y resulta que ya no es 40 mil sino que ahora son 50 mil imagínate, osea (Se ríe) está la inflación

ANDREINA: Claro

PSICÓLOGOGA: Que es galopante, está la falta de atención y el trato directo y encima de eso esta también mi propio proceso de envejecimiento que me va marcando.

DOROTHY: Y este deterioro ¿Cómo afecta, este deterioro de orientación espacial y razonamiento inductivo y memoria verbal y todo lo que comentaste, cómo afecta en ciertos hábitos de consumo? de los que puedas mencionar así como...

PSICÓLOGA: Acuérdate que yo soy psicólogo (Se ríe) ese

ANDREINA: Bueno eso ya lo mencionaste

PSICÓLOGA: Con respecto a la parte de la velocidad perceptiva, yo pienso no por ejemplo yo se que ustedes, hay una estrategia de mercadeo, que el artículo aparecen publicados de frente, aparece publicado de perfil, por el lado de atrás osea eso facilita al anciano a conocer el producto acuérdate que primero, además que este, esto mismo es lo que está debajo de la dificultad de ellos para adaptarse OK todas estas deficiencias que te estoy hablando, en el proceso, funciones intelectuales tiene que ver mucho también con esa dificultad de ellos para adaptarse, entonces cuando uno quiere vender un producto a un anciano, estoy especulando pero me imagino, si estamos hablando de todas estas deficiencias a nivel perceptivo, mira tu tienes que empezar a mostrárselo así, por el otro lado, por el lado de arriba, por el lado de abajo, por detrás, por delante, osea para que lo vea bien y para que cuando el llegue a algún lugar pues lo identifique más rápidamente y además de eso por lo menos las propagandas son como que tan rápidas, hay veces en el anuncio de las cosas salen, que esas cosas no le llegan o se le pasaron por encima, si es una propaganda dirigida a un anciano tiene que ser, como una cosa mira más lenta, más este con colores un poco más llamativos, contrastes figuras fondos, cosa que verdad le llegue porque ese tipo de mensajes que a lo mejor a los niños, a los adolescente, le generan más bien como curiosidad, qué dijo, qué dijo, bueno al anciano cuando vea, que importa osea, ya mala suerte osea no lo leí, eso no importa, eso podría ser estoy especulando pero me imagino que podría ir por ahí la cosa pues. Déjame ver que otra cosa tengo ah la memoria sensorial se mantiene, este lo que son los olores, oye mira hay veces que viene una señora que llega y me dice a mi que ella el perfume que usa es Champán de Carón, entonces yo, yo me pongo a pensar ese perfume existe hoy en día pero lo tiene ella tan vivo pues, en su recuerdo que, que hay veces que sacar productos, en estos días vi que estaban vendiendo en Locatel Jean Nate osea yo me imagino que eso será un boom para ellas, porque toditas se echaban Jean Nate, porque eso fue un (Se ríe) una época

ANDREINA: Claro (Se ríe)

PSICÓLOGA: En que Jean Nate pues osea de repente sacar este eh todos estas, productos que en algún momento hicieron un boom y que fueron ellas lo consumieron durante su, su edad o más joven pues, entonces eso también puede ser algo importante pues, para ustedes por lo del mercadeo no, la memoria a corto plazo es estable. Aja bueno la parte de la memoria, un anciano no debería de tener dificultades de memoria, estamos hablando cuando hay compromiso de memoria, graves severos es porque estamos hablando de una demencia, sin embargo allí hay algunas alteraciones, lo que más se mantiene es la memoria remota, entonces si hay para ustedes que pues que están en mercadeo es difícil que una sola este promoción de un producto en una sola propaganda, en una sola hora del día y dirigida a los ancianos le vaya a llegar porque eso es una memoria como que muy reciente osea la van a guardar pero se le va a ir de inmediato no entonces si realmente va dirigido hacia los ancianos tiene que ser como que buscar la hora en la que ellos vean la televisión, que será la hora de la tarde porque es la misma que ven los niños la televisión, y además de eso como que presentarlas varias veces y con las características que te dije anteriormente

DOROTHY: Claro

PSICÓLOGA: Eh que más

ANDREINA: De qué forma pueden afectar ellos o influir en los hábitos de consumo de sus familias, cuando ellos viven en la misma casa, por ejemplo

PSICÓLOGA: Lo que pasa es tú me haces unas preguntas como que de mercadeo, hálame de psicología

(RISAS)

ANDREINA: OK En relación a las influencias o limitaciones que pueda tener un adulto de la tercera edad en la familia, podría compararse con la misma influencia que lo podrían tener los niños en el hogar

PSICÓLOGA: Ok bueno fijate existe una historia de relaciones pues cosa que no existe en los niños porque los niños son la novedad dentro de la casa no entonces estamos hablando de una persona o un ser indefenso OK que no hay el precedente, no hay una historia familiar, cuál fue el término que dije yo antes este...la convivencia previa, la convivencia familiar eso no existe, es historia de convivencia en el niño no existe, osea el niño es la novedad de la casa además de que es un ser como que indefenso, es indefenso incluso hasta, no se es más chiquito de tamaño, biológicamente tiene muchas cosas que (Se ríe) y además es gracioso, pues está aprendiendo mientras que el anciano ya no es gracioso está desaprendiendo más bien y hay una historia de convivencia, en, en la medida en que este, este, este anciano fue una persona más bien como que dadora, comprensiva, contenedora de su propia familia, cuando ve envejeciendo pues también entonces hacia el, se le retribuye, se le considera, se le contiene, que quiero leche Mi vaca entonces bueno si vamos a comprarle la leche Mi vaca, pero hay otros casos en que más bien los ancianos han sido, si es como que, cuando se envejece se agudizan los rasgos de personalidad. Entonces si el, el anciano que era cariñoso a lo mejor ahora va a ser un poco más querre querre porque en algún momento a pesar de ser cariñoso tenía sus rabieta entonces todos esos rasgos se agudizan y además de eso bueno este es un señor que todavía camina solo por la casa y pega gritos y nos regaña y todo

ANDREINA: Aja

PSICÓLOGA: como es posible que va a salir solo y ahora dice hay por favor tráeme Zucaritas de Kellogs osea

DOROTHY: Aja

PSICÓLOGA: Que es eso, de donde le salió a este señor comer eso y no se que, dependiendo de cómo haya sido esa historia previa o a lo mejor entonces es al revés también es que el abuelo protesta y dice: Cónchale yo quiero probar las Zucaritas y entonces hay si, si ye vamos a traer las Zuacritas osea, que esa historia previa también es importante, esa historia previa de convivencia dentro de la familia, cómo fue el trato y eso pero lo marca a todo osea acuérdense que estamos hablando de un ser que empieza a convertirse en dependiente y antes no lo era y entonces es dependiente pero además tiene rasgos de personalidad tiene un tamaño (Se ríe) grande este es achacoso, este tiene problemas este bueno mira incluso hasta el mismo problema de control de esfínter, molesta, que el niño a lo mejor no controla los esfínteres y que gracioso el bebé vamos a ponerle un pañalito y entonces que fastidio con este señor que hay que ponerle un Secureza osea es como otra eh si otra dimensión pues el niño va hacia lo mejor y el anciano va hacia cada ves decreciendo

ANDREINA: Como en declive

DOROTHY: Y en el proceso de toma de decisiones dentro del hogar

PSICÓLOGA: Uju

DOROTHY: Eh todo depende como comentaste de ese precedente, de esa historia

PSICÓLOGA: Muchas veces si

DOROTHY: La participación del anciano

PSICÓLOGA: Si, bueno he escuchado por ejemplo lo, lo no directamente del paciente del anciano sino del paciente que viene que a lo mejor es el nieto no y entonces el abuelo es así como una especie de Don Corlione, osea

(RISAS)

PSICÓLOGA: Un señor sabio, al que todos hay que tomar en cuenta y que hay que considerar a la hora de hacer una decisión, con respecto a invertir o saca plata de aquí métela allá

DOROTHY: Importante

Entonces el señor Don Corlione hay que tomarlo en cuenta pero eso pues no todos les pasa, no en todas las familias sucede esto, no en todas las familias sucede esta misma situación

(Continuación)

PSICÓLOGA: Por lo general desde el punto de vista psicológico la, la, la vejez pudiera llevar a la persona a lo que uno llama una crisis adaptativa, porque hay muchas perdidas, hay muchos cambios y entonces está como que la conciencia esta cada vez más cerca no además de que bueno se agudiza con el hecho de que empiezan a fallecer los contemporáneos, mi amigo, mi fulano, mi perencejo, ¿Estaré yo en las mismas? Eso también es un punto importante no se como lo manejarán ustedes, ese tip

DOROTHY: si

PSICÓLOGA: Para la parte del mercadeo. Los aspectos de la personalidad este generalmente se dice que se mantiene estable OK pero eh la evolución es distinta de acuerdo al tipo de personalidad, imaginense una, un individuo narciso pues osea, imaginase una persona que durante su juventud fue muy narcisa, fue muy centrada, además muy egocéntrico, muy centrado en si mismo, osea, muy pendiente de la belleza

Y que de repente se enfrenta a su propio deterioro, osea como le pega al narciso su propio deterioro, osea si le sacan productos de belleza se los va a comprar todos, osea todos se los va a comprar porque el tiene que detener ese proceso y no lo puede vivir de una forma sana por así decirlo entre comillas no, sino que para el va a ser muy perturbador, si es también un individuo controlador, un gerente, imaginense un gerente se empieza a dar cuenta que está perdiendo facultades que ya no tiene la misma capacidad la misma tensión que vivía, la misma, controlar a todo el mundo al mismo tiempo, gerenciar pues entonces lo está perdiendo cómo lo afecta pues eso es una vivencia diferente en cuanto a la personalidad del que controla OK que otra personalidad pudieran tener ustedes allí este bueno están tan bien las personalices que uno llama histérico que son como que muy dramáticos, muy teatreros no que uno en general conoce no, que son personas que desde su juventud han sido dramáticas y teatreras, entonces, osea llegar a la adultez, a la adultez no, llegar a la vejez con este teatro montado y además como que hay cosas que realmente estás perdiendo, osea, mira entonces es posible que se haga, se agarre de este mecanismo. Eso es un mecanismo de defensa ese teatro y como (Se ríe) manejan eso ustedes en cuanto a la parte de mercadeo no se

ANDREINA: Pero el caso de la familia puede ser un mecanismo de defensa para llamar la atención y sentirse más tomado en cuenta

PSICÓLOGA: Si pero es que ese siempre ha sido así, es decir, el que es teatrero histriónico, siempre ha sido histriónico, lo que pasa es que claro en la vejez pues se va a agudizar ese histrionismo entonces se va a agudizar ese histrionismo entonces va a hacer mucho más teatrero que antes, si tenía un dolor entonces ahora el dolor ahora va a hacer un hiper dolor, osea se me paralizó la mano ya no puedo seguir, entonces eso pudiera suceder, este que más que otra cosa pudiera ser otros tipo de personalidad... Bueno el que es dependiente más dependiente más dependiente va a ser, el que es controlador bueno es posible que caiga en una depresión por lo mismo que ya no puede controlar y empieza a sentir bueno que la hija se va de la casa, que el otro se casa que los otros yo no se que, que no me hacen caso, que pego 4 gritos y no me hacen caso, eso también pudiera pasar pues y no se sabe hasta que punto pues le hacen caso en cuanto alas decisiones pues, de que se compra y que no se compra en esta casa, entonces la personalidad y los rasgos se empiezan a agudizar

ANDREINA: Entonces la personalidad y los rasgos se empiezan a agudizar

PSICÓLOGA: Uju

ANDREINA: A medida que va pasando el tiempo

PSICÓLOGA: Uju

ANDREINA: Tanto los positivos como los negativos

PSICÓLOGA: Uju

ANDREINA: Si la persona de joven era muy independiente cuando llegue a una edad ya bastante adulta también

PSICÓLOGA: Bueno vamos a decir que si tiene, lo que pasa es que allí hay muchas cosas ahí no, si es una persona muy independiente y de repente se encuentra con que ya a perdido capacidades y que no puede tener la misma independencia y que ahora más bien es dependiente y que incluso le muestran en su cara mira, tu dista la espalda y cuando saliste de la casa dejaste prendida la cocina y se quemó osea, como que le muestran el defecto más le pegan osea se dan cuenta de que su independencia la están perdiendo sus facultades las están perdiendo entonces eh también hay cosas que se manejan aquí que yo digo bueno yo no se si eso les servirá a ustedes para el mercadeo no pero aprendan a leer y a escribir todos los ancianos osea ya estamos viendo las limitaciones que hay con respecto a la parte de inteligencia pues osea incluso el copiar todo lo que es viso perceptual se pierde, entonces tu no le puedes decir a un anciano (Se ríe) Te juro por Dios, que corra sangre que tu vas a aprender y a escribir y no sabemos tampoco que compromiso neurológico hay allí, por que también pues mira hay muchos pacientes geriátricos con un ACV y le venden el cuento de que si va a leer ya escribir, que nunca en su vida lo ha hecho y ahora entonces a los 70 años, es posible que lo logre pero, no va a ser el mismo logro que puede tener un niño que aprenda rápidamente a leer y a escribir y también nunca es garantía, es decir se puede garantizar que pueda hacerlo por qué porque hay problemas allí ose no vayan a irse por ese lado de venderle productos donde bueno vas a mejorar tu inteligencia, porque, porque va a ser realmente un fracaso, pues en ese sentido, es preferible como que ser más apropiado. Ah bueno con respecto a la sexualidad estaba la parte de la frecuencia, no es la misma frecuencia, disminuye, con respecto a los cambios corporales y las mismas consecuencias pues emocionarse mucho, entonces se asustan y si me emociono me puede dar un infarto, hay muchas cosas allí no que hay que aclarar a los ancianos y a los pacientes o cuando se indica el Cilenafil también, eso no es así como que tomaste esta pepa y ya está no, no, no oseas hay una preparación previa, osea vamos por qué la vas a usar, a ver cuando la vas a usar, de allí se han sacados miles de chistes

ANDREINA Y DOROTHY: (Se sonríen)

PSICÓLOGA: Pero también hay una preparación previa par el consumo de este medicina osea no es así como que tómate esto, también hay unas consecuencias asociadas a esto, quizás la sexualidad para las mujeres ancianas es como, es diferente pues es, aunque ambos tienen el deseo este quizás como que ellas están como que aptas todavía, vamos a decir que aptas entre comillas porque biológicamente es para el acto sexual mientras que el anciano el hombre, pierde la

DOROTHY: La virilidad

PSICÓLOGA: Virilidad, la potencia, etc. Entonces en ese sentido yo digo que la vivencia es diferente, la vivencia de la sexualidad es diferente cuando uno empieza a ver a un anciano, que empieza a vivir la sexualidad de una forma como que más abrumadora este y empieza a sentir y oye eso es, eso es hay que poner el ojo súper agudo porque algo a nivel neurológico está ocurriendo a nivel del lóbulo frontal osea allí está pasando algo osea que de repente llegue un anciano que toda su vida a sido heterosexual y que a los 70 años te dice que tiene deseos homosexuales y no se que y no se que más, osea allí en ese momento (Se ríe) hay un problema neurológico, osea eso hay tocarlo y explorarlo pero bien, bien claramente porque estamos de algo de desinhibición OK Este hay otra cosa que quería comentarles, si bien el anciano quiere ser independiente, busca la autonomía, pero al mismo tiempo no me dejen solo, osea quiero ser autónomo pero no me dejen solo también es importante notar, porque se aplaude mucho en esta sociedad, la autonomía y la independencia, pero también hay que como que hacerlo pero también hay que estar mosca claro desde el punto de vista clínico cuando están sucediendo estos cambios en un anciano que quiere ser independiente y que no observa por lo que tu me estabas diciendo, no ve cuales son sus limitaciones y está negado a verlas, algo está pasando, algo desde el punto de vista también neurológico o psicológico qué está pasando con este señor porque no todos son esa, van por ese lado más bien se empiezan a dar cuenta de sus propias limitaciones y como que se van frenando, se van frenando OK que otra cosa las enfermedades más frecuentes que bueno de eso está lleno Locatel y todas

las farmacias de antihipertensivos, la artrosis, la bronconeumopatía, todo lo que tiene que ver con problemas respiratorios, las insuficiencias cardíacas, las enfermedades vasculares crónicas, las cardiopatías, los reumatismos inflamatorios y la diabetes esas son por eso es que los estantes de, léanse los, los folletos que vienen insertado en los

DOROTHY: Si en los periódicos

PSICÓLOGA: El insomnio también es una enfermedad que oye, es un problema serio con los ancianos, el, el tiempo de sueño va disminuyendo con la edad y para ellos como que se convierte en una cosa grave que esté el no dormir no, quizás la, el tiempo mínimo de sueño, de esperar por ello pues, el tiempo esperado es como de alrededor de 5 horas pero ellos se atormentan muchísimo con me acosté a las 12 de la noche y me acosté a las 5 de la mañana pero entonces entre el día tienen como que unas cuotas allí de sueño no

DOROTHY: Y con esta preocupación estos ancianos buscan algunos productos para solventar

PSICÓLOGA: Aja, Aja

DOROTHY: Esta situación

PSICÓLOGA: Va por allí la cosa no pero hay que tener mucho cuidado con eso no porque este el, el anciano es dependiendo de, hay unos que son mucho más cuidadosos que otros, entonces hay unos que se automedican y hay unos que no se toman nada, ni que se lo indiquen, ni que se lo mediquen, se lo toman o sea no yo quiero que sea natural

ANDREINA: Umm natural

PSICÓLOGA: Y en búsqueda de algo natural pues mira también caen en excesos, porque hay un remedio que es natural que creo que se llama la "Hierba de San Juan" que el que es hipertenso no la puede tomar porque mira, puede generar un ACV me entiendes, entonces...

DOROTHY: Que otros productos pueden mejorar esa situación de insomnio en los ancianos ya que mencionaste que es común cuando se llega a esa edad.

PSICÓLOGA: Bueno cuando se es anciano uno lo que busca más bien desde el punto de vista psicológico es como se llama trabajar la higiene del sueño, cuáles son los hábitos, explorar cuáles son los hábitos del anciano, si te estás durmiendo en el día, si tienes una siestita, vamos a sacar la cuenta de cuantas horas se están sumando, este de noche a qué hora te estás acostando, qué es lo que estás, ¿Tienes la televisión en tu cuarto? No en tu cuarto no puedes tener televisión, tu cuarto es solo para dormir, saca la televisión de allí

DOROTHY: Eso es una de las cosas, hay personas que acostumbran a tomar té quizás para aliviarse un poco algunas

PSICÓLOGA: Bueno va por allí también se toman unos tesitos y resulta que no todos los tes son precisamente para dormir

DOROTHY: Ah si (Se ríe)

PSICÓLOGA: Hay unos que son más bien estimulantes entonces este ellos buscan

DOROTHY: También hay varias tendencias de productos novedosos como las flores de Bach, de calmantes y relajantes

PSICÓLOGA: Bueno porque acuérdate que ellos están enfocados hacia la salud y, y las, todo lo que es invasivo o sea que va más allá de tu piel, de tu piel hacia dentro eso es visto como invasivo me entiendes, entonces como que lo natural es mucho más aceptado, no solamente por los ancianos sino que yo creo que por el público en general entonces si tu le vas a brindar un producto como que invasivo donde le dices mire este tiene que este nose inyectarse 3 veces para que duerma no, no o sea, eso nada que ver o sea se van más hacia el lado de lo natural de lo que son las cosas, los tes, las hierbas, etc. etc. Hasta los ejercicios yoga, se avocan más a eso, o sea lo que sea menos invasivo, menos invasivo y más en búsqueda de la salud. Que otra cosa hay por ahí...

DOROTHY: Con relación a lo que mencionaste como esto pudiese verse relacionado con los hábitos de consumo ya que ellos están enfocados en la parte de la salud

PSICÓLOGA: Uju

DOROTHY: Como eso se ve relacionado con eh los hábitos de consumo alimenticios

PSICÓLOGA: Bueno se van precisamente hacia los productos naturales y bueno hay como que cada vez más, compras es de, de, de fibras osea como que ese proceso como que lo están entiendo mucho más que antes, los viejitos, viejitos, mayores de 80 años nada que ver osea los que yo he visto esos se quieren hasta comer noche una morcilla y un chorizo, etc. Esos no nada que ver, pero de repente los que son ancianos que tienen 70, por allí 65 y de le, ellos si están más enfocados hacia esa búsqueda esa cuestión de la fibra, lo dietético, bueno estew producto, mira la leche dice no se cuantos % de grasa, están más pendientes de eso, mientras que los más viejitos, más viejitos esos mira, no si ya yo he vivido lo suficiente osea si pudiéramos desde el punto de vista de mercadeo separar las edades uno se daría cuanta que las edades dentro de esa etapa de la vejez, de repente yo diría yo osea también así como tirando flechas a ver que yo diría que hasta los 75. Pues son como que más, más parecidos a lo que es un adulto pues, un adulto contemporáneo no en cuanto a esos hábitos no, mientras que de 75 en adelante es como que bueno yo ya he vivido mi vida este a mi no me priven de nada, este le cuesta mucho mantenerse en una dieta y más todavía si son diabéticos por que no voy yo a someterme y a privarme de dulce, no de ninguna manera no yo he vivido todavía así no se que y ahora empiezo a comer más dulce que nunca y un plato de lentejas no se que lo que sea, entiendes, entonces empiezan como que en eso si tuvieras hacer eso y tu ves que los más viejitos nonada que ver yo me voy a dar mis gustos y entonces cuesta más para la familia también hacerles comprender que no puedes comerte eso, no puedes consumir eso, entonces no tanto con respecto a la ropa pero si más con respecto a la comida osea en ese ha sido más el problema de la familia quizás cuando tu me hablas de hábitos de consumo, no tanto en la ropa, porque bueno porque a lo mejor a los 75 y para adelante como que son más, más conservadores en la ropa y no hay peleas pues en la familia con respecto a la ropa, pero en cuanto a los hábitos alimenticios si hay mucho más problemas en eso, este, mira no papá que a ti te mandaron fue a comerte esto, yo no me voy a comer eso por qué me lo voy a comer, porque hay un señor que decía: "Yo me declararé agente libre a los 75 años a mi que no me digan lo que me tengo que comer osea yo hago lo que me da la gana y allí, fíjate allí también sin embargo hay una cuestión novedosa porque este señor empezó comprándose una cámara, te estoy hablando de un señor ya de tendría como 78 años, se compró una cámara para la computadora, se compró un parlantes, se compró (Se ríe) además una serie de novedades que no podía manejarlas osea el no sabía como manejarlas, pero esté allí había otro problema más de corte neurológico pues, el señor tenía un problema de corte neurológico, el señor tenía un problema a nivel del lóbulo frontal

ANDREINA: umm

PSICÓLOGA: estaba ya cayendo en una demencia, etc, etc.

DOROTHY: (Se ríe)

PSICÓLOGA: Pero por lo mismo eso no es lo habitual, no es lo habitual

ANDREINA: OK

PSICÓLOGA: En el consumo de una anciano

DOROTHY: Bueno agradecemos su colaboración y creo que con la entrevista que hemos tenido hemos respondido este pues muchísimas de nuestras inquietudes

ANDREINA: De verdad muchas gracias

PSICÓLOGA: Me alegro, porque la verdad es que este tema me apasiona y fue con el que mi hice Tesis y bueno continua por allí y todavía tengo muchas ideas en la cabeza

PSICÓLOGA: Antes de que se vayan hay una cosa que me pareció muy importante señalarles y es este desde la teoría dinámica OK, de la teoría psicoanalítica este uno habla de un encuadre no y yo creo que esto también les interesa porque se habla de cómo se establece la relación entre el terapeuta y el paciente de anciano, hay una cosa importante aquí y es este, este proceso de relación y yo creo que ese proceso de relación no solamente, yo creo no, es así no solamente se da dentro de una sesión este psicoterapéutica sino que es, se mantiene e, es como la forma de relacionarse del anciano con el resto de...

Las personas OK fíjate aquí hay lo que uno llama 3 tipos de transferencias que es la transferencia parental, muchos ancianos ven en el otro este el hijo, entonces el trato es así como que yo soy el papá y tu eres el hijo niño querido o yo no se que, que tenga, déjate aconsejar, déjate llevar. Otras veces cuando la personalidad ha sido como que dependiente lo que, lo que uno observa es como una especie de transferencia, que se llamaría transferencia filial en que el anciano asume el papel de hijo, osea quiéreme, protégame, cuidame, eh, etc, etc. Mímame y el otro tipo de transferencia es la transferencia

erotizado o sexual, ya habíamos hablado de la sexualidad del anciano verdad entonces en la sesión, en la terapia, muchas veces ocurre que el paciente se enamora del terapeuta, osea si es una viejita, muchas veces ven hay que galante es el psicólogo el doctor, el psiquiatra, pero que bello es osea, termina enamorándose y no se realiza un trabajo adecuado por supuesto porque es, uno tiene que aprovecharse de este tipo de situaciones para ayudar al paciente, pero quizás para ustedes en mercadeo eso le beneficia saber, estas cosas, porque recuerdo pues muchos casos de señoras que se molestan con sus esposos porque el viejito regresa con un producto que ella no lo mando a comprar y bueno porque te compraste eso, hay es que había una muchacha que me lo estaba vendiendo, este la muchacha tenía una faldita corta una belleza, hay bueno la quiero, es como mi nieta, pero claro detrás de eso lo que hay es una transferencia erotizada o sexual bueno que se le vende el producto al viejito

DOROTHY: Claro

PSICÓLOGA: (Se ríe) Aprovechándose de esa situación y lo mismo ocurre, lo mismo pasaría también con las abuelas terminan comprándose, hay me compré este perfume por que pase por el centro comercial hay muchacho tan bello tan educado, tan galante se acercó, es como mi nieto, pero lo engañan pero lo adornan, pero ese tipo de transferencia existe pues...

(RISAS)

DOROTHY: Eso es importante no

PSICÓLOGA: Y pocas veces se da esa transferencia de tu a tu, de yo a yo osea tu eres igual que yo, yo soy igual que tu, ellos siempre se van más por estos 3 tipos la transferencia Parental, filial o la transferencia Erotizada eso era por decir así el punto que me faltaba.

**Entrevista con la Sra. Marina
familiar de la Sra. Lourdes Juárez**

ANDREINA: Este, vivir con una persona mayor tiene, bueno primero que nada es su mamá, ya allí hay una relación intergeneracional de un amor especial

MARINA: Sí por mi papá también

ANDREINA: ¿Viven los dos acá?

MARINA: Lo que pasa es que ahorita no está porque papá me salió con una cuestión que bueno que nunca pensé que mi papá fuera a tomar esa decisión, el me dijo que quería ir a una casa hogar

ANDREINA: Hogar, ok

MARINA: Y entonces mira al principio se lo dijo a mi mamá, y entonces mi mamá me lo comentó a mí y a mi mamá le dije, no le hagas caso, que esas son cosas de viejo

ANDREINA: A lo mejor se le pasa

MARINA: Sí y se le olvida y tal y cual y no le siguió insistiendo, entonces ella me dijo me sigue insistiendo y entonces yo no, no vamos a ver y tal hasta que el se disgustó y le dijo mire hija voy a hablar con usted porque como su mamá no me para, entonces yo voy a hablar con usted mire yo he tomado la decisión de que quiero ir para una casa hogar y entonces bueno se siente bien

ANDREINA: Descansando

MARINA: Descansando sí, mi papá es un hombre que ha trabajado demasiado porque mi papá es un hombre que nació en el campo, el es de Barquisimeto también y nació en el campo y a trabajado desde que era chamo

ANDREINA: Uju

DOROTHY: Mm

MARINA: Y él me dijo que el se iba y el allá bueno, está como un pensionado... como en un hotel

ANDREINA: ¿Por su propia?

MARINA: Sí, voluntad. Y hablo con mis hermanas

DOROTHY: Uju

ANDREINA: Y usted no cree que a lo mejor el se fue porque el cree, siente por las razones de lo que estaba comentando que estaba incomodando en la casa, que sentía que podía incomodar y tomó la decisión de irse

MARINA: Este el como te dije que me salió con esa cuestión de que, en verdad que no pensé que tuviera la mente tan abierta en ese aspecto porque yo soy una persona que yo digo cuando sea mayor y tenga la edad, yo también me voy para una broma, y claro soy de otra

ANDREINA: Generación

MARINA: Generación y eso y tengo estudios y es diferente pues, pero mi papá que es un hombre de aquella época, eso es así tan...

DOROTHY: Liberal

MARINA: Sí, tomar esa decisión así tan, el lo hizo porque sabe que yo tengo 2 cargas de 2 ancianos entonces el como para, el lo hizo yo pienso que como para descargar un poquito, si

DOROTHY: Descargar un poco

ANDREINA: Claro, pero te quedaste con la señora Lourdes y se acompañan

MARINA: Sí muy bien y el también porque igualito el estaba pendiente de todo, todo, todo.

ANDREINA: Ahora claro sabemos que hay una diferencia entre una persona joven que este pues, por lo menos nosotras podemos correr y brincar y montarnos en el metro y ya vivir con una persona mayor en la casa, requiere de más paciencia, más tranquilidad, que tipo de cosas a veces siente, que tiene que dejar de hacer o poder pautar para otro día porque no puede por la señora Lourdes, vamos a ver como hacemos, como se ponen acuerdo

MARINA: No, mira siempre estamos de acuerdo en todos los movimientos y tal, porque fijate que a veces ella va a salir y ella no le da tiempo de por lo menos hacer la comida y mi hija va a venir a almorzar y tal y no tranquila mamá anda vete a hacer lo tuyo que yo me quedo, porque desgraciadamente estoy desempleada, entonces porque yo me quedo haciendo la comida entonces cuando tu vengas ya la comida esta lista y cuando venga la otra nada mas va a comer y...

ANDREINA: ¿Se organizan así?

MARINA: Sí. Y es que estamos así, estamos conectadas

ANDREINA: Ahora y en relación eh, a una salida si por ejemplo usted la invitan a alguna fiesta la señora Lourdes tiene algún problema de que se quede sola en la casa, porque usted va para...¿ una fiesta o a una reunión con unas compañeras?

MARINA: No

ANDREINA: No hay ningún problema

MARINA: No, no hay ningún problema de hecho cuando yo tenía, la niña más pequeña que estaba trabajando y eso. Ah mira mamá que voy a llegar más tarde y no había rollo, nada que ver

ANDREINA: No había problema de ese tipo

MARINA: No, porque ya también se hecha sus perdidas y entonces este (Se ríe)

ANDREINA: Están a mano

MARINA: Sí, sí se iba por lo menos de viaje (Se ríe) con algún familiar y eso y se quedaba una semana, 2 semanas y entonces bueno yo me encargaba de todo. Claro de todo de la casa, de papá y todo.

ANDREINA: Entonces si por ejemplo del 1 al 10 que grado de independencia cree usted que tiene la señora Lourdes en el hogar

MARINA: Uju

ANDREINA: Cero es no independiente y, perdón dependiente y 10 independiente

MARINA: Ella está como en el 9

ANDREINA: ¿Sí?

MARINA: Sí

ANDREINA: ¿Súper independiente?

MARINA: Porque ella tiene su independiente, porque hay ciertas cuestiones que claro mamá pero no ya esta bueno

(RISAS)

MARINA: Uno le dice pues, porque a veces quiere hacer unas bromas y, está bien pues...

(RISAS)

ANDREINA: ¿Como qué?

MARINA: Bueno o comprarse algo que, y bueno a veces se lo compra. Algunas chaquetas tan feas

(Madre e hija comenzaron a hablar al mismo tiempo, incluyendo a las entrevistadoras)

ANDREINA: Ah alguna ropa

MARINA: Sí alguna cuestión así. Pero ella se encarga de comprarse su ropa

ANDREINA: Ella se compra su ropa

LOURDES: Pero no, yo no me pongo unas cosas estafalarias

MARINA: No, no es eso sino así como que...

ANDREINA: ¿Quiere estar a la moda?

MARINA: Se quiere comprar unas sandalias así como muy, eran así como tierruas

(RISAS)

ANDREINA: ¿Pero para estar en la casa o quiere estar?

MARINA: Yo le dije perdiste el gusto en ese momento mamá, ¿qué te paso?

ANDREINA: Ah OK

MARINA: ¡Estás perdiendo el fashion!

(RISAS)

DOROTHY: Ah OK, pero ¿ella es libre de ir a comprarse su ropa las cosas que ella le gustan o ustedes...?

MARINA: Claro sí y la puedo acompañar la acompaño y entonces lo que a ella le gusta ves y entonces a ella le gusta y se mide aquí, se mide allá. Ay mamá esto te queda bien, te queda bonito, este color te queda mejor

LOURDES: Me gusta ir acompañada

ANDREINA: Uju

MARINA: Para escoger la ropa, por la opinión. Si, si pero hay cuestiones que ella las puede comprar sola, por lo menos su ropa interior, su ropa de dormir y eso pero ahora vestidos y eso siempre vamos juntas, siempre. Los zapatos también

ANDREINA: No es fácil escoger

MARINA: No

(RISAS)

ANDREINA: ¿Hay alguna cosa que la señora Lourdes sea como una especie de influyente?, que le diga mira Marina anda a comprar. ¿Alguna cosa que... no sé algún producto en el supermercado en particular? Ay tráeme las galletitas que a mí me gustan

MARINA: Mira ella come propaganda

ANDREINA: Aja

MARINA: Sí, sí come propaganda es verdad

DOROTHY: Cuéntame como es eso

MARINA: Por lo menos ella ve un producto nuevo en la televisión y tal, entonces yo uso por decirte mayonesa Kraft, por decirte un producto y sale mayonesa no se que cuestión. Ay por allí llamó Fulanita diciendo que esa mayonesa y que era mejor que la Kraft (*la remeda a tono de broma*). Entonces vengo yo y traigo mi mayonesa Kraft y ella, ay y por qué, y dale con la mayonesa y dale con la mayonesa. Hasta que por fin mira mamá toma tu mayonesa.

(RISAS)

ANDREINA: Claro yo me imagino, ¿también la señora Lourdes cocina?

DOROTHY: Está en la casa

ANDREINA: Usted trae el mercado, pero a lo mejor de repente ay pero Marina pero esa no es la leche que yo compró o ese no es el Paisa ese es Sur del Lago ese no es el mismo

MARINA: *(Se ríe)*

ANDREINA: ¿Suelen ocurrir esas cosas?

MARINA: Lo que pasa es que ya está perdiendo esos hábitos allí, porque mamá esto es lo que hay

(RISAS)

MARINA: Esto es lo que hay

ANDREINA: Ah OK. Pero generalmente pasa eso de comer propaganda como comentan con productos como alimentos o en general

MARINA: En general...Sí con los de limpieza también

ANDREINA: Ahh

MARINA: Pues sí

ANDREINA: ¿Cómo cuál esta vez?

MARINA: Ehh

ANDREINA: ¿Como cuales te ha dicho así?... ¿El Pato Purific?

MARINA: *(Se ríe)* Este, sí por lo menos sí. Si supieras que sí

(RISAS)

MARINA: Ay mamá 2 bajaditas a la poceta y ya está se acabó el azul, y cuesta carísimo...

ANDREINA: Sí

MARINA: No, mamá, yo le digo, la poceta se lava con jabón, cloro y ya, pa' que ese producto, ay no si eso es pa' que huelga bien y que yo no sé que...

ANDREINA: ¿Le gusta, le gusta?

MARINA: Ay y yo le digo pero eso es carísimo mamá, para el presupuesto, no tu sabes

ANDREINA: No se adapta

MARINA: Sí

ANDREINA: ¿Y qué otro producto de limpieza así?

MARINA: Este...que a ella le guste *(Se ríe)* Ella quiere lavar con Aloe Vera y cuestionales que tengan vitaminas

ANDREINA: Ahhh

MARINA: Lavaplatos

(RISAS)

DOROTHY: ¿Y Champú, los jabones?

MARINA: Ella usa jabón, ella tiene problemas de mucha sequedad y eso y ella no puede usar sino cuestionales con avena y ¿cómo es que se llama lo otro? Almendras, Aja ¿y el otro?

LOURDES: Glicerina

MARINA: Glicerina

ANDREINA: Aja

MARINA: Y yo también tengo problemas porque yo tengo vitíligo, por lo que te diste cuenta. Y entonces yo tengo que usar mis productos también

ANDREINA: También

MARINA: Que ya son recomendados por el dermatólogo

ANDREINA: ¿Cada quien tiene sus productos?

MARINA: Sí, cada quien tiene sus productos, si cada quien tiene su cuestión

DOROTHY: Y cada quién escoge sus

MARINA: Sí cada quien tiene su jabón, ella tiene su jabón, yo tengo el mío y mi hija tiene el de ella

ANDREINA: ¿Hay alguno en particular que a ella le guste que no lo puedan cambiar?

MARINA: ¿Mi hija?

ANDREINA: No la señora Lourdes

MARINA: No ella cambia de marca, más no de los sabores que te dije (*Se ríe*)

ANDREINA: Aja

(*RISAS*)

MARINA: El de glicerina, el de avena de todos los sabores

ANDREINA: ¿Cuál es el jabón favorito de la señora Lourdes?

MARINA: El de Glicerina

DOROTHY: Ok

ANDREINA: Ahora como es la señora Lourdes con su hija, con la nieta es de esas abuelas como le dicen alcahuetas que la consienten déjala que salga o más bien no. No un momentito ya ha salido mucho, como ella decide allí cuando ay mamá me voy de fiesta me voy de parranda

DOROTHY: Sinceramente

MARINA: Ella más bien es (*Se ríe*) ahorita ya porque ya la chama está grande ya, ya se graduó, ya es una mujer hecha y derecha, pero cuando estaba 18, 20 años, entonces ay pero Marina tu si le das permiso pa' que salga, que no se que y tal y cual. Entonces yo le digo si no sale ahorita ¿a qué edad va a salir?, cuando tenga la edad tuya, no porque uno tiene que aprovechar, porque es decir todos tenemos nuestras etapas

ANDREINA: Claro

MARINA: ¿Ves? Y está la etapa esa en que tienes las amistades, tienes las salidas, te ves bonita así te pongas lo que te pongas y entonces no te pongas nada e igualito te pones un jean una franelita y se te ven lindas, porque estas en la edad y todo se te ve bonito y te queda bonito bailar brincado y toda esa broma, que vas a esperar tener la edad mía pa' hacer el ridículo ah porque ya uno lo ven y no es que yo me considere vieja pero yo voy pa' una discoteca entonces lo ven a uno así y entonces yo te digo

(*RISAS*)

MARINA: Porque a mi me gusta mi discotecazo de vez en cuando, pero entonces te empiezan a ver raro

ANDREINA: Claro

MARINA: Entonces bueno vaya usted

ANDREINA: Pero a ti si te dejan ir a la discoteca. ¿La señora Lourdes no se pone brava?

MARINA: Sí se pone Popy

ANDREINA: Ah ja

DOROTHY: ¿Ah sí?

MARINA: Si, todavía y yo le digo mamá por favor, porque cuando yo voy a salir a las 9 de la noche me dice a esta hora tan tarde es que vas a salir y yo mamá si las muchachitas de 18 años salen a las 12 de la noche, que es cuando la fiesta se pone buena

ANDREINA: Exacto

MARINA: Y entonces mi mamá ¿A las 9 de la noche es que tu vas a salir?

ANDREINA: Se preocupa también

MARINA: Ay mamá por Dios *(Se ríe)*

ANDREINA: Claro, entonces te limitan en esas salidas

MARINA: Todavía, parece mentira

ANDREINA: Entonces en ese sentido es donde a veces tienes un pequeño, pero mamá voy a salir un rato y allí es donde tú cree que pueda ocurrir

MARINA: Sí, sí

LOURDES: Pero más o menos que sea te van a venir a buscar, te van a venir a traer, entonces así sí, pero esa cuestión de que se venga sola no, no.

ANDREINA: Y usted por lo menos salidas juntas, de distracción

MARINA: Sí, vamos al teatro este, vamos ah...a ve las vidrieras

(RISAS)

DOROTHY: ¿A qué centros comerciales así van?

MARINA: Bueno a los que estén así cerca, que no me le quede muy lejos, para el Sambil, allí por lo menos se pase un buen rato, porque hay demasiado que ver, eso es demasiado grande

ANDREINA: ¿Al cine también van?

MARINA: Al cine de ves en cuando también sí. Pero que no sea de noche sino a las 7:30 ya...Estamos de vuelta

ANDREINA: Aja esa es una limitación

MARINA: Sí allí empieza el estrés

DOROTHY: Temprano

ANDREINA: A veces no se quiere quedar más tiempo y la señora Lourdes no ya es muy tarde es peligroso vamos

MARINA: Si

ANDREINA: ¿Cuáles son las horas de salida al cine por ejemplo?

MARINA: Umm de 5 a 7

ANDREINA: ¿Más tarde de eso?

MARINA: Um no

DOROTHY: ¿Y qué días?

MARINA: Los lunes y los jueves (*Se ríe*)

ANDREINA: Ah OK

MARINA: Por cuestiones del 2x1, aunque ella puede ir cualquier día

LOURDES: Yo puedo ir cualquier día

ANDREINA: Sí porque paga la mitad ¿no?

MARINA: Sí ellos pagan la mitad cualquier día

ANDREINA: ¿Qué le parece eso?

LOURDES: Chévere. Y en el metro no pago

ANDREINA: También

MARINA: Yo le digo a ella cuando vayas a ir con alguna de las muchachas amigas tuyas, ve cualquier día ya que paga la mitad, no vayas ni lunes ni jueves, que son los días más concurridos

ANDREINA: Es verdad

MARINA: ¿Ves?

ANDREINA: Es verdad entonces puede ir martes, miércoles, viernes

DOROTHY: Y ella tiene permiso de salir con una amiga al cine y

MARINA: Sí

ANDREINA: Y no se preocupa

MARINA: No, sí me preocupo. De preocuparse sí, pero no está limitada. Ahora como sé que va temprano y viene temprano entonces, porque a veces que me llega por ahí, bueno mijita pensé que te tenía que llevar porque no me habías llamado, pensé que tenía que llevarte la colcha

(*RISAS*)

MARINA: ¿Por qué, qué pasó? ¿Te mudaste?

ANDREINA: Y a veces cuando van al Sambil no le pasa que la señora Lourdes se siente muy incomoda porque hay mucha gente o le gusta

MARINA: No si le gusta, cuando hay demasiada gente como en Diciembre OK. Preferimos no ir....Porque hasta una se asfixia allá dentro, pero sí. Si le gusta, ella le gusta el gentío, la que no le gusta el gentío es a mí...

DOROTHY: Verdad

ANDREINA: Es al revés. Y para hacer las compras de medicinas en Locatel, por ejemplo

DOROTHY: Uju

ANDREINA: ¿Va sola a hacer las compras?

MARINA: Sí, este es que yo no compro nada más en Locatel

ANDREINA: Aja

MARINA: En Farma Ahorro, Farmatodo. Dependiendo de los precios, dependiendo de la cuestión

ANDREINA: Esos medicamentos son muy costosos

MARINA: Porque los medicamentos son costosos y acuérdate que son medicamentos para ella y para mi papá

DOROTHY: Umm doble la carga

MARINA: Sí señor, entonces a veces voy a Funda farmacia que también esa farmacia le ofrece a uno la alternativa de ofertas y tal...

ANDREINA: O sea que desde el punto de vista económico es bastante fuerte porque son muchos medicamentos,

MARINA: Si por los medicamentos...

ANDREINA: Qué otras repercusiones tiene por ejemplo tener a la señora Lourdes en casa ya que de alguna manera tú administras...

MARINA: Los exámenes médicos

ANDREINA: Aja

MARINA: Los exámenes médicos son costosos. Estos días le mandaron a hacer, bueno estos días a finales del año pasado le mandaron a hacer una resonancia en los miembros inferiores, eso es caro, la resonancia magnética...

ANDREINA: Uju

MARINA: ¿Ves? Caro, caro y entonces como, eso lo hacen por rodillas y el sitio más económico que conseguí fue 150 cada rodilla

ANDREINA: Y usted y que, hágale las 2 de una vez

(RISAS)

MARINA: Sí 2 x 1... Sí 150 mil cada rodilla

ANDREINA: Costoso

MARINA: Uju, luego de eso hay que hacerle la de simetría ósea eso es anual. También eso es un golpe fuerte

DOROTHY: ¿Algún examen de mamas?

MARINA: Este todos los años, todos se hace los exámenes de las mamas este que no es, fuera de los exámenes de laboratorio, perfil 20 cada 3 meses, 4 meses todo tipo de examen, ecos...

ANDREINA: Es un gasto

DOROTHY: Todo eso es caro

MARINA: Todas esas cuestiones y eso yo tenía bueno el servicio del Ipasme pero sin embargo en muchas oportunidades este, está dañado el equipo, esto lo otro, la cita es venga el año que viene y entonces cónchale uno no necesita el resultado para el año que viene si no para el omento para una semana a más tardar y entonces tienes que esperar por hacérselo particular. Eso es difícil porque para un anciano, esa cuestión, ese tipo de gastos, yo le digo a ellos más es lo que se gasta en medicinas y en exámenes médicos, que lo que comen, porque si tu te pones a sacar una cuenta, entonces no la comida no pesa...

ANDREINA: Desde este punto no hay

MARINA: No. Si las personas ancianas no sufrieran de ninguna enfermedad fuera espectacular

ANDREINA: ¿Estar con ellos?

MARINA: Si porque que más este, no, no. Más nada

DOROTHY: ¿Los gastos son las enfermedades?

MARINA: Exacto. Desgraciadamente. Yo siempre he dicho ¡que desgracia que la vejez es tan larga! y que además de ser tan larga viene cargada de enfermedades

DOROTHY: Si es una cuestión de actitud y un estilo de vida sano, eso de las frutas, de salir de mantenerse activo, es una manera de contrarrestar esa

ANDREINA: Umm

MARINA: Esa llegada de las enfermedades y bueno, todo. Y claro con el control y los exámenes...Eso comienza a llegar así hayas comido sano toda la vida (*Se Ríe*)

ANDREINA: Um

MARINA: Esas son cuestiones que son inevitables

ANDREINA: Es parte de un proceso biológico

DOROTHY: Con relación al transporte Marina hay alguna, limitaciones o repercusiones que tiene la señora Lourdes

MARINA: Este bueno como ya te digo que lo de la cuestión del metro y eso. En camionetas no la puedo montar, porque no puede subirse, porque son extremadamente altas y la rodilla no le da para así ande conmigo a veces no puede subir...

ANDREINA: Aja

MARINA: Rápidamente porque además de que es rápido. Y hay que escoger a tal, este no, este tampoco porque entonces como voy con ella entonces para poderla *montar* (*Se ríe*) No puede ser en esas que están llenas que no hay ni un puesto. No puedo, aunque le dan el puesto sí

ANDREINA: Claro

MARINA: Pero de todas maneras es incomodísimo

LOURDES: Para subir y para bajar

ANDREINA: Entiendo

MARINA: Y en carro particular, uno no puede darse el lujo a cada ratico de tomar un taxi

ANDREINA: Porque es muy costoso

MARINA: Sí. Y en el carro bueno a veces una da más vuelta que un loco para conseguir estacionamiento y entonces por favor

ANDREINA: Hay algún tipo de cosas que le pidas consejo a tu mamá

DOROTHY: Que le pidas, de compras o de algo en especial

MARINA: Sí mira por lo menos mamá la carne tal es mejor por lo menos el bistec de, por decirte alguna cosa es de Solomo de cuerito sale mejor que el Ganso o que la Chocoziela entonces ella sale claro es mejor, es más blandito, esto lo otro

ANDREINA: Ese tipo de consejos

MARINA: Cuestiones así, sí

ANDREINA: Y en decisiones que sean más importantes para ustedes como por ejemplo decisiones de peso, mira mamá, creo que voy a vender el carrito o por qué no alquilamos una habitación, algún tipo de inversión, le pide consejo a su papá o a la señora Lourdes

MARINA: Esas decisiones fuertes no. Ah este, este no es que como te digo no es que le pida consejo así sino que ellos son participes de la cuestión, este mira yo me parece que deberíamos de hacer de tal y tal cosa ¿Qué te parece a tí? ¿Y a tí? Claro en general siempre hay esa pregunta para establecer un consenso, escuchar la opinión...

ANDREINA: Por lo menos para comprar algo vender algo y tal y entonces ellos 2 participan. Y en la distribución de la casa, en el orden y la decoración, que tanto compartes o buscas la asesoría de tu mamá

MARINA: Es de ella

DOROTHY: Ella se encarga de eso

ANDREINA: El florero va aquí

MARINA: Sí

ANDREINA: La mesita va allá

MARINA: Sí ella porque esta es su casa

ANDREINA: Mmm

MARINA: Esta es su casa y siempre se lo digo esta es su casa, esta es la casa que compró mi papá para ella esta es su casa

DOROTHY: Pero por lo menos ese tipo de cuestiones además del florero. Ella decide el mantel, este me gusta

MARINA: Si, claro

DOROTHY: ¿Dónde van a comprar esas cosas por ejemplo?

MARINA: Por ejemplo, yo a veces voy a comprar un mantel de por allí de una tienda magistral y ella ay sí, sí me gusta y me dice ay puse el mantelito que tu trajiste queda bien bonito

ANDREINA: Aja

MARINA: Ah esta chévere y tal y entonces ella me dice por allí mira vi unos mantelitos por allí así y asao, bueno y que tal la cuestión

DOROTHY: ¿Y dónde ella busca esas cositas de la casa?

MARINA: Ahorita no tanto como antes, porque antes si podía

DOROTHY: ¿Invertir en esas cosas?

MARINA: No y caminar pues y ahora se ve más limitada pues porque no puede andar por ahí, pero cuando va pa'l lpas y ve alguna cosita por ahí una cosita por ahí...

DOROTHY: Aprovecha

ANDREINA: Y ¿cuánto tiempo tienes viviendo con la señora Lourdes?

MARINA: Toda la vida

ANDREINA: Siempre

MARINA: Bueno yo me he ido en 2 oportunidades nada más verdad mamá (Se ríe)

MARINA: Mis 2 matrimonios de

ANDREINA: Dos matrimonios

MARINA: Y he vuelto otra vez. Bueno yo siempre regreso a casa. Bueno, me he divorciado 2 veces. Yo soy la única hembra y la mayor y entonces soy la que estoy con ellos...

ANDREINA: ¿Qué diferencia de edad hay entre ustedes dos?

MARINA: 22 años

ANDREINA: Ah ok

DOROTHY: La señora Lourdes tiene, no es para sacarte la edad a tí, sino para saber *(Se ríe)*

MARINA: 75 y yo tengo 52 *(Se ríe)*

DOROTHY: Ah ok

ANDREINA: te ves joven

MARINA: ¿Sí?

ANDREINA: De verdad que sí

(Continuación)

MARINA: Le gusta ir a Mcdonald's le gusta ir a Wendy's

LOURDES: Bueno no siempre tu sabes que el colesterol y la cosa

MARINA: Pero cuando puede come para distraerse. Sí le llama mucho la atención, Mcdonald's y la otra del pollito, Arturo.

ANDREINA: Ahhh

MARINA: Y a ella le gusta... y los postres que hay también

ANDREINA: Y van en la feria de los centros comerciales o las franquicias que son independientes

MARINA: Las que son independientes más que todo

ANDREINA: ¿Qué días, fines de semana o algo así?

MARINA: Fines de semana

ANDREINA: De ves en cuando van

MARINA: Le gusta Pizza y la pizza no es una comida así que sea de su época eso prácticamente es nuevo...

ANDREINA: Sí

DOROTHY: ¿Por qué le gustan esos sitios como Mcdonald's y Wendy's?

LOURDES: Porque me llama la atención, porque son muy alegres y va mucho niño y eso...

ANDREINA: Claro

MARINA: Y es algo diferente

LOURDES: A veces me gusta comprarme la cajita feliz para tener el muñequito *(Se ríe)*

(RISAS)

ANDREINA: ¿En serio?

MARINA: Sí porque a veces vienen unos muñequitos lindos

DOROTHY: Ay sí...

MARINA: ¿Sabes que quitaron eso porque ya Disney no está?

ANDREINA: Sí escuche algo así...

MARINA: Entonces ya no van a venir los muñequitos tan bellos que venían. Porque la película que estuviese de moda entonces ellos ponían el muñequito. Entonces eso es uno de los caprichos de vez en cuando además de las computas...

ANDREINA: ¿Le compra computas?

MARINA: Compotas tu sabes... (*Fuerte ruido de moto, en la calle*) pero de vez en cuando. Heladitos...Un poquito le gusta más las compotas que el helado

LOURDES: Sí, el helado me cae un poco...

ANDREINA: Osea que señora Lourdes usted todavía se siente como si fuera una niña

MARINA: Sí lo que pasa es que hay personas que no tuvieron esa niñez como la niñez de hoy en día que tienen tantas oportunidades, ellos no gozaron de eso. Ponte que la niñez tuya fue diferente es otra época, la misma mía ves? Nosotras tuvimos nuestras Barbies y jugamos muñecas full y salía un muñeco todos los años pa' el niño Jesús como sigue saliendo... Actualmente toda esas cuestiones de todo yo patiné, no patines en línea porque me caigo, sino los otros que habían los Winchester

ANDREINA: ¡Sí los Winchester! (*Se ríe*)

MARINA: Monté bicicleta de hecho me encanta montar bicicleta, este me fascina y entonces ellos no tuvieron esa oportunidad, ellos no tuvieron esa oportunidad porque, esos juguetes no los había, primero y principal y segundo cuando comenzaron a salir, quizás ya eran muy costosos porque empezó la novedad de esos juguetes y ellos no pudieron disfrutar de muchas cosas y tampoco pudieron disfrutar de esos sitios que hay ahorita así como para comer porque antes todo el mundo comía en casa

ANDREINA: Sí señor

MARINA: No había como ahora. O alguna... una tasca de esas especiales

ANDREINA: Le gusta entonces porque son sitios alegres

MARINA: Porque son sitios alegres, innovadores, sitios así muy bonitos.

**Entrevista con el Sr. Evelio Sifontes
Adulto mayor**

EVELIO: Eso es, eso es un poco, un poco, consultivo porque yo le diría, ¿de qué forma?

DOROTHY: Empecemos por...

EVELIO: yo soy una persona, como es como lo que como uno de clase media pa' bajo

DOROTHY: Pero dígame por ejemplo que cosas que alimentos no pueden faltar en su alimentación, algo en especial que usted dice yo siempre como esto...

EVELIO: Lo que pasa es que ahorita yo estoy de dieta...Estoy haciendo dieta, una dieta común una dieta de poca comida,

DOROTHY: menos comida de lo normal

EVELIO: Menos comida de lo normal, debido a que eh sí estoy un poco excedido de kilos, sobre todo la parte abdominal porque la barriga es la única que me crece. Entonces, estoy necesitando rebajarla por varias razones, primero por de salud segundo por... por razones económicas porque la ropa también tu sabes que como está cara bueno, todas esas cosas, ello me ha llevado a querer rebajarla y entonces estoy en el caso de que estoy tratando de hacer dieta

DOROTHY: Para mantenerse en su peso

DOROTHY: Y más o menos ¿de qué se trata la dieta? cuéntenos que cosas dejo de comer

EVELIO: Bueno algunos carbohidratos,

DOROTHY: Aja

EVELIO: Algunos carbohidratos más que todo... bueno yo soy un arrocero,

DOROTHY: Arrocero bastante, ¿le gusta?

EVELIO: Sí, Pero el arroz está, pero el arroz está

DOROTHY: Apartado

EVELIO: lo tengo retirado ahorita de la dieta, el arroz, las pastas, papas ahorita como un poquito de puré nada más no como la papa como antes que la comía frita, sancochada y de todas formas, horneadas

DOROTHY: Trata de disminuir la cantidad de papa y la consume sin tanta grasa

EVELIO: Exacto... Al vapor y esas cosas. Eliminamos las grasas si sobre todos las grasas y eso

ANDREÍNA: ¿Y las carnes?

EVELIO: Bueno las carnes en verdad nosotros la tenemos a la plancha o asada, o ahh veces eso esos esos sartenes de teflón que son muy importantes

DOROTHY: Para que no se pegue

EVELIO: Para que no se pegue y ellos mismos produce es decir cocinan con la grasa que produce. La misma carne y el pescado también

DOROTHY: Se cocina en su jugo

EVELIO: Se cocina en su jugo

ANDREÍNA: Y ¿Come carnes come rojas, carnes blancas?

EVELIO: Sí como no, como pollo, como conejo

ANDREÍNA: ¿Le gusta el conejo?

EVELIO: Si me gusta, al salmorejo... Ustedes tienen familia isleña

DOROTHY: Española, bueno mi papa es un ferviente admirador del conejo al salmorejo ¿Dónde lo come Sr Evelio?

EVELIO: En Santeneja

DOROTHY: En San Inés,

EVELIO: En Santeneja en la salida hacia Maracay... En la autopista hay un desvio allí hay como 6 o más restaurante que son especialistas en Conejo al salmorejo

DOROTHY: ¿Cada cuanto se como usted ese conejo?

ANDREÍNA: ¿Le gusta mucho comer Sr. Evelio?

EVELIO: Bueno ahorita lo estoy también dejando porque cuando como como mucho,

ANDREÍNA: Sí

EVELIO: Sí soy muy goloso... sólo una ... Tengo bastante debilidad por la comida y bueno como costumbre también me hecho mis palitos a veces ahorita muy poco porque yoo ...tuve una enfermedad terminal y entonces gracias a dios ahorita ya me cure pero deseche todos los excesos que pudieran ser peligrosos para ciertas cosas

ANDREÍNA: Y cuando se hecha el palito ¿qué toma Güisqui, ron?

EVELIO: Güisqui generalmente y vino

ANDREÍNA: Ahh vino , ¿vino tinto o blanco?

EVELIO: Con soda Porque me produce cierta acides porque tengo cierta tendencia estomacal

DOROTHY: Aja

ANDREÍNA: ¿Es dulcero?

EVELIO: Sí también, un poco pero me aguanto

ANDREÍNA: Cada cuanto tiempo se como un dulcito por ahí

EVELIO: Bueno a veces así desayuno y me como un postre

DOROTHY: Y cuéntenos de sus salidas ¿para cuáles sitio le gusta ir a comer?

EVELIO: Ahorita visitamos mucho un restaurante mucho en las mercedes que se llama El Budare

DOROTHY: Aja El Budare del Este

EVELIO: Es el que más vamos ahorita

DOROTHY: ¿Qué comen por allá?

EVELIO: Carne, Carnes y Pasta

ANDREÍNA: Ahh carnes

DOROTHY: Y para Budare ¿con quién va, con la familia o con amigos?

EVELIO: Con la familia... Siempre en familia. Sí sí

ANDREÍNA: ¿Cada cuánto va usted por allá?

EVELIO: Todos los fines de semana, el domingo

DOROTHY: ¿El único que permanece en casa es usted?

EVELIO: Sí

DOROTHY: Usted es como el vigilante

EVELIO: Soy el ama de casa y soy también como se llama el el amo de casa

DOROTHY: El amo de llaves

DOROTHY: Sr. Evelio y una pregunta cuando usted esta aquí en casa ¿qué actividades hace?

EVELIO: Bueno tengo actividades como leer, me gusta mucho leer...Escribo también

DOROTHY: Ahh ¿escribe?

EVELIO: Sí

ANDREÍNA: ¿Qué tipo de cosas le gusta escribir sobre qué temas?

EVELIO: Por lo menos esto es lo tengo

DOROTHY: Ahh ¿tiene editado sus libros? sus escritos

ANDREÍNA: un poemario ¿Es poeta Sr. Evelio?

EVELIO: También tengo

ANDREÍNA: ¿Se sienta todos los días a escribir?

EVELIO: Nooo algunas veces tu sabes que el escritor no es cosa de que uno se siente ahí sino que a veces uno se inspira y escribe sus poemas

IRMA: ¿Ustedes toman cafecito?

EVELIO: No, una cosa es que uno se siente allí

ANDREÍNA: Y esto todavía no ha salido al mercado por decirlo así

EVELIO: No no, tengo un editor amigo en Maturín que parece va a lanzar ese, y otro libro que está allí, uno de las y una novela ...

ANDREÍNA: Nosotras somos privilegiadas porque esto no ha salido al mercado

DOROTHY: Sr. Evelio además de leer y escribir que hace en casa? ¿Ve televisión?

VELIO: Muy poco... Escucho música

ANDREÍNA: ¿En la radio?

EVELIO: En la radio o el tocadiscos ooo en eeell

DOROTHY: En el DVD

EVELIO: Sí

DOROTHY: Usted mismo usa el DVD?

EVELIO: Sí

DOROTHY: Sí

EVELIO: Y la niña y eso

DOROTHY: pero ¿lo usa nada más para escuchar música, kareoke o algo de eso?

EVELIO: No a veces lo pongo para ver y eso y me río...

DOROTHY: para ver películas

EVELIO: Si películas, pero más que todo aquí las que usan eso para ver película son las niñas... dibujos animados y esas cosas

ANDREÍNA: Y cuando usted ve televisión ¿Qué tipo de programas ve? ¿Cuándo los ve?

EVELIO: Deporte

DOROTHY: Sí... Y ¿Cultura?

EVELIO: Sí

DOROTHY: ¿Qué programas culturales ha visto y piensa que son buenos?

EVELIO: Creo que he visto muy pocos... Hay muy pocos o no no hay, por no decirte que no hay hay muy pocos y escondidos
Antes veía mucho valores humanos pero ahora no existe...

ANDREÍNA: Y el deporte ¿a qué hora lo ve?

EVELIO: En la tarde

DOROTHY: En la tardesita

EVELIO: Si pero veo mucho el baseball o el football más que todo

DOROTHY: Cuando venga el mundial usted se va a instalar allí

EVELIO: Sí, tengo la idea

ANDREÍNA: Y ¿cada cuánto tiempo compra la prensa?

EVELIO: Todos los días

ANDREÍNA: Veo que compra mucho El Nacional compra otro además de El Nacional

EVELIO: También compro el meridiano y los domingos se compra El Universal por la revista que viene

DOROTHY: La estampa

EVELIO: Que la lee mucho la señora y la hija, una hija de nosotros que es médico, pero los domingos

DOROTHY: Solamente

EVELIO: Los otros días El Nacional

DOROTHY: ¿Qué otra actividad de dispersión le gusta hacer?

EVELIO: Bueno visitar a la familia... tenemos mucha familia en la zona de oriente

DOROTHY: Y ¿viaja para allá frecuentemente?

EVELIO: Sí, bueno cada un año uno viaja 4 o 5 veces

DOROTHY: Y ¿qué le gusta de ir por allá?

EVELIO: Bueno la convivencia, mas que todo estar con la familia... Hay mucha familia que tenemos en Puerto La Cruz, Barcelona

ANDREÍNA: ¿Usted es de Cumaná? Ahh yo nací en Carúpano
Ahh de Oriente, yo nací en oriente

ANDREÍNA: La tierra del sur

EVELIO: Por lo menos... Nosotros en la mañana comemos un pescado, un pisillado

DOROTHY: Y ¿comen en familia un día especial a la semana o siempre?

EVELIO: No todas las semanas come toda la familia

DOROTHY: Ahh mucho gusto

ANDREÍNA: Ahh aquí comen esplenda

IRMA: Le gusta todo sobre todo la comida oriental... Y ahorita le voy

ANDREÍNA: A veces sorprende a su señora con un plato así

EVELIO: Ahh bueno pero cuando voy para oriente y preparo una comida y entonces tengo tengo la costumbre de preparar una buena comida e invitar a toda la familia

DOROTHY: Ahh y que prepara un plato especial

ANDREÍNA: Osea que usted cocina, ¿sabe cocinar de todo?

EVELIO: No de todo no, yo no llego a tanto, no llego a tanto

DOROTHY: Cada cuanto hace usted esas comidas

EVELIO: Bueno cuando voy para allá en Diciembre, en

ANDREÍNA: Y a usted que le gusta participar en la cocina

EVELIO: Bueno aquí hacemos mercado toda la familia... Estamos a gusto de todos. La complacencia para todos

DOROTHY: Y ¿qué tanta complacencia le dan a usted aquí en la casa?

EVELIO: ¿A mí?

DOROTHY: Sinceramente

EVELIO: Aquí los que más estamos complacidos son

DOROTHY: ¿Son quienes?

EVELIO: Yo y el que anda por ahí... uno de este tamaño

DOROTHY: ¿un perrito?

EVELIO: Sí por tu sabes porque somos los más viejos

DOROTHY: Son los mas viejos

ANDREÍNA: Ahh pero son los más consentidos...

EVELIO: Ese perro tiene 17 años

DOROTHY: Entonces usted tiene predilección aquí en la casa en ciertas cosas, en qué cositas lo consienten

EVELIO: No No no porque yo soy como te dije que yo vengo de una dieta después de una enfermedad y estoy adaptado a mis medicinas

DOROTHY: ¿Qué medicinas toma Sr. Evelio?

EVELIO: Tomo una medicina por ejemplo hipertensivos... Medicinas gástricas para el estomago para la acidez...Tomo para la oxigenación cerebral

DOROTHY: Ahh para la oxigenación del cerebro ¿Y vitaminas?

EVELIO: Y vitaminas... Ustedes como estudiantes universitarias también deben que saber que los viejos siempre se ayudan

DOROTHY: ¿Hay alguna vitamina que usted no deja de consumir?

EVELIO: Bueno yo tomo mucho el Ginseng

DOROTHY: ¿Dinsil?

EVELIO: Ginseng

DOROTHY: Ahh

EVELIO: Pero el el tomo el tomo el de Rusia ¿Cómo es? .. no el que viene de Rusia porque hay Coreano, el chino

DOROTHY: Y por que toma ese específicamente

EVELIO: Bueno porque a través de la historia yo leí una vez un libro donde hay un señor, una persona que están haciendo una serie de entrevistas para constatar un dato estadístico, así como ustedes dos que están haciendo una serie entrevista para constatar un dato estadístico entonces se fueron a la rusa entrevistaron a la gente y se dieron cuenta de que las habitantes del pueblo eran casi todos de una edad ya pasada mas de 70 años entonces el preguntó, el preguntaba el preguntaba de por que están tan jóvenes con esa energía porque lo extraño de ellos era la energía espiritual que irradiaban y la que desarrollaban físicamente

ANDREÍNA: Gracias

EVELIO: *¿Qué? no quiere más*

ANDREÍNA: *No estoy bien*

EVELIO: Pero entonces hablaron de que ellos a todas las comidas le echaban como aquí uno echarle cilantro a la comida aquí o echarle...

ANDREÍNA: O alguna hierba

EVELIO: O alguna hierba de esas, entonces ellos le echaban mucho los cogollos y las raíces de una planta, y esa planta era ginseng

DOROTHY: Ahh era el ginseng

ANDREÍNA: Y ¿cree usted en ciertos productos naturales?

EVELIO: Como no

DOROTHY: Además del ginsen qué otro producto natural consume algún tipo de té de hierba

EVELIO: Me conozco sus virtudes pues por lo menos de de cómo es de la canela,

DOROTHY: De la cayena

EVELIO: De la canela el una serie de cosas que son menos exóticos también como digamos el cómo es el ese que sirve para la gripe cómo es que es picosito

DOROTHY: ¿El jengibre?

EVELIO: El jengibre... La citronella

DOROTHY: ¿Consume jengibre de vez en cuando?

EVELIO: Sí sí la citronella también... tenemos una matica...

ANDREÍNA: ¿Y se lo toma en té? Para qué se toma la citronella?

EVELIO: Eso lo usamos nosotros como un té. No como motivo para salud sino como motivo de desestresarse de sentirse más como tomarse un té de canela un guarapo de canela

DOROTHY: Para relajarse... Ahora señor Evelio ¿tiene usted algún control médico?

EVELIO: En Vidamed Vidamed y en la policlínica Metropolitana

DOROTHY: ¿Ahh su esposa trabaja en la policlínica y usted va allá a chequearse?

EVELIO: Sí, como todos los médicos casi todos son amigos míos, como yo no pago médico porque resulta que yo soy padre de médico

DOROTHY: Aja

EVELIO: estoy exonerado

DOROTHY: de los gastos de exámenes

EVELIO: no de exámenes no... eso sí es aparte

EVELIO: eso es aparte

DOROTHY: ¿Y usted va al médico solo?

EVELIO: A veces acompañado a veces sólo,

DOROTHY: ¿A usted le gusta estar sólo de vez en cuando o le gusta estar acompañado?

EVELIO: No a mí no, para mí la soledad es un enemigo

DOROTHY: Un enemigo

EVELIO: Sí, No me gusta la soledad

DOROTHY: Señor Evelio y alguna actividad por ejemplo de en la calle los fines de semana centros comerciales, algún parque, de entretenimiento actividades de entretenimiento, cine...

EVELIO: A mí me gusta ir al Parque del Este,

DOROTHY: ¿Va al Parque de Este?

EVELIO: A veces visitamos las partes históricas, los sitios históricos

DOROTHY: ¿Qué le gusta de ir por allá?

EVELIO: Bueno a mí me gusta mucho la quinta Anauco, el cómo es el.. este que queda al lado de la... ya te voy a decir... cómo se llama chica el que queda allí en la parada deeee deeee?

DOROTHY: ¿Qué otro sitio así?

EVELIO: Bueno el el nacional aquí donde presentan obras.. el nacional este como se llama el Teresa Carreño...

DOROTHY: Aja

EVELIO: y más adelantico cómo es que se llama lo museo

ANDREÍNA: Los museo por Bellas Artes

EVELIO: Bellas Artes

DOROTHY: ¿Cada cuánto va para allá?

EVELIO: Bueno yo no voy así, voy de cuando en vez cuando tengo tiempo y me siento inspirado para ir

ANDREÍNA: Además que usted es poeta

EVELIO: Sí yo le sigo la idea mucho a cómo se llama a la imaginación, me guío mucho por eso, por intuición pero no me gusta tampoco la tener una una idea fija que el domingo tengo que ir a la casa de Bolívar el sábado tengo que ir al poliedro el viernes tengo que ir a tal parte no...

DOROTHY: Cuando se siente motivado a ir ¿sale y pasea y le dice a alguien?

EVELIO: Voy por ahí con mi compañera...A veces voy solo, muy pocas veces cuando voy solo... No me gusta ir solo así

ANDREÍNA: ¿Compañeros de toda la vida?

EVELIO: Sí sí también aquí hay un casi cuñado mío, porque es el esposo de una primar hermana y de allí salimos... está jubilado de la PTJ entonces salimos casi siempre juntos y vamos a ver todo a veces vamos a ver tiendas

DOROTHY: ¿A ver tiendas?

EVELIO: Sí vemos cualquier cosita y vamos a comprarle esto a la nieta y todo. Vamos a comprarle algo a la señora

DOROTHY: Ahh anda pendiente...

ANDREÍNA: ¿A veces le trae algo a su esposa?

EVELIO: sí sí, cualquier cosita así que se pueda

ANDREÍNA: Se considera un... me da la sensación de que usted es un hombre romántico Sr. Evelio

EVELIO: Algo creo que sí claro

ANDREÍNA: Sr. Evelio veo que aquí está su amigo Eduardo. ¿Qué tanto se reúne con los amigos? Bueno me gusta mucho reunirme aquí casi siempre los fines de semana, ahorita no mucho los días de trabajo porque mi yerno está trabajando, trabaja y llega tarde, pero cuando él esta sin trabajo está de vacaciones aquí nos reunimos a jugar Dominó

EVELIO: A jugar dominó con algunos vecinos y pasamos un rato jugando

DOROTHY: Se toman un wiskisito a lo mejor

EVELIO: A veces a veces no tomamos, más que todo vino

ANDREÍNA: Se reúnen a jugar dominó

EVELIO: Sí y conversamos

DOROTHY: Otra pregunta Sr. Evelio ¿Servicios Bancarios?

EVELIO: Sí pero no estoy muy acorde con eso porque las razones de onina que hacen ellos que es una de los robos autorizados.. los robos más vivos y las autorización más más normales que les dan... NO es justo a veces la forma de los bancos actuar con uno... Ayer precisamente, ayer no perdón a comienzo de la semana como el martes, tuve una conversación con un un señor de esos que llaman supervisores allí en el Banco de Venezuela,

DOROTHY: ¿En el Venezuela? ¿Qué tal le fue?

EVELIO: sí nosotros estuvimos allá fuimos a hacer unos depósitos, cuando llegué entonces pedí un ticket dieron un ticket y me senté, luego la nietita mía la mayor un rato largo, entonces le dije yo vamos a ver si conseguimos unas medicinas allá en Sigo, fuimos a Sigo compramos las medicinas, regresamos vinimos y todavía no iba por nada

DOROTHY: Y usted que es un adulto...

EVELIO: No pero pasar... fíjate lo siguiente como ellos dan números entonces como hay gente con número, entonces ahí le dan un número a uno y hasta que no salga ese número no despachan... Bueno allí estuvimos como dos horas y entonces me regrese, tú te parece que un banco, el Banco Venezuela, cómo te explicas tú que halla 16 cajas y hayan trabajando 4... me dijo bueno es verdad chico tu sabes que eso no es posible pero a mi me parece que eso no es justo. Porque si tú... Si este Banco gasta tanto dinero en propaganda televisada, en propaganda radiada en propaganda en prensa y todas estas cosas y llamando clientes para que vengan a...

DOROTHY: Usar el servicio del banco

EVELIO: A usar el servicio del banco porque ahora sí le atendemos inmediatamente, y atendemos...mira lo inmediatamente que atienden dos horas tengo yo en esto...

ANDREÍNA: Ahora una cosa usted dijo que cuando estaba esperando su número donde dijo que la fue a comprar una medicinas

EVELIO: Sí, en Sigo

ANDREÍNA: Osea pero eso fue en Pto La Cruz,

EVELIO: No, aquí hay Sigo

ANDREÍNA: ¿aquí hay un Sigo?

EVELIO: aquí en Sabana Grande

ANDREÍNA: Ahh. Va a siempre a Sigo para allá compra sus medicinas

EVELIO: A Locatel, A Sigo, pero aquí tengo una farmacia de funda farmacia que voy más que el Sigo

ANDREÍNA: Fundafarmacia, es la que usted va con más frecuencia

EVELIO: La de Chacao, farmacia de aquí, funciona aquí, pero es de la Alcandía de Chacao

ANDREÍNA: Y ¿por qué va para allá, por el precio, por la atención?

EVELIO: Por el precio

DOROTHY: Ahh es más económico

EVELIO: Como la que está más familiarizada con eso es ella

DOROTHY: Y ¿usa chequera o paga en efectivo?

EVELIO: A veces chequera o en efectivo... Preferiblemente no uso chequera

DOROTHY: ¿Algún seguro de vida Sr. Evelio?

EVELIO: No yo soy corredor de seguro y no tengo seguro de vida

DOROTHY: Y ¿eso por qué cuénteme?

EVELIO: Bueno porque muchas veces el el casador no come carne de casería

ANDREÍNA: Ahh En casa de herrero cuchillo de palo

EVELIO: Más o menos...

ANDREÍNA: ¿A usted le gusta mucho los refranes populares Sr. Evelio?

EVELIO: Sí soy adicto a ellos...

DOROTHY: ¿Es adicto a los refranes?

EVELIO: Me gustan mucho... veo que en cada uno de ellos hay una razón justa para lo que se quiere decir sobre todos para nosotros los venezolanos el refranero nacional venezolano, el refranero nuestro está muy adaptado a la verdad siempre a las realidades

DOROTHY: Ahora cuando usted va a hacer estás diligencias, va a comprar las medicinas o va a pasear, cómo

EVELIO: No a mí no me gusta, mi esposa, mi yerno o mi hija yo dejé de manejar yaa, desde la enfermedad que tuve he sentido algo de deficiencia en las piernas

DOROTHY: ¿En las rodillas?

EVELIO: Si en las rodillas más que todo

ANDREÍNA: Y cuando sale sólo ¿toma el autobús, el metro?

EVELIO: Sobre todo en las rodillas... Bueno uso el metro... porque el metro es más rápido en primer lugar, más aseado y más respetable una serie de factores que

DOROTHY: Alguna otra pregunta

EVELIO: Algún alguna

EVELIO: Échense una apuradita que tengo allá a... jeje

DOROTHY: Sí para terminar ya, ¿Qué tipo de productos de aseo personal usa frecuentemente?

EVELIO: Bueno desodorantes, champú, perfume jabón.... todo lo normal

ANDREÍNA: ¿Se afeita usted mismo?

DOROTHY: Y alguna marca en especial

EVELIO: Bueno el desodorante de Mennen

DOROTHY: De Mennen

EVELIO: y como colorario de esto, deje cualquier producto sobre todo atomizador me haceeee

DOROTHY: ¿Le irrita?

EVELIO: Me irrita

DOROTHY: Hay una cosa que

EVELIO: La marca preferida es la que regalier

DOROTHY: ¿Cuál?

EVELIO: La que me regalen

DOROTHY: Jajaja, Ahora ¿qué día de la semana acostumbra ir al supermercado?

EVELIO: Bueno aquí mira donde lo tengo

DOROTHY: Ahh claro lo tienen al frente

ANDREÍNA: Cualquier día que tengan una necesidad

ANDREÍNA: ¿Van en la mañana o en la tarde?

DOROTHY: Es indiferente

EVELIO: Anoche, Ayer tarde no pude ir a comprar una harina pan y voy

DOROTHY: Claro tan cerca que...

ANDREÍNA: Y se encarga usted mismo de ir a hacer esas comprar mínimas cuando está en casa

DOROTHY: Sí,

EVELIO: Aquí vivimos en una comunidad muy especial... Una comunidad muy comunicativa.

DOROTHY: Se comunican... Bueno Gracias

**Entrevista con el Sr. Juan Arzola
Adulto Mayor**

SR. JUAN: ...Bueno y toda una serie de cosas pero como el esposo es ronquito (Tomador) entonces

DOROTHY: Aja

SR. JUAN: Entonces eso fue una vida ay

DOROTHY: Una vida difícil allí, un poco

SR. JUAN: Mira hija no importa, y las hijas se apartaron, compraron y bueno...

DOROTHY: ¿Y su hija qué edad tiene?

SR. JUAN: Tiene como 53

ANDREINA: Ummm

DOROTHY: ¿Y entonces vive aquí provisionalmente con usted o...?

SR. JUAN: No, provisional (Se ríe) tiene ya años

SR. JUAN: ¿Ah sí?

SR. JUAN: Sí porque desde murió la mamá, mi esposa, hace 7 años y entonces yo la vi y le dije, bueno hija si usted quiere te vas pa' allá y te evitas esta cuestión, estos problemas allá nadie te va a molestar pero esa es una burrita, ella es chiquitica yo le digo granito de cebada

(RISAS)

ANDREINA: ¿Y ahorita ella está trabajando ella?

SR. JUAN: Sí, ella trabaja, trabaja en los seguros

ANDREINA: ¿Y cuántos años tiene usted señor Juan?

SR. JUAN: Ochenta y voy para 82 años

DOROTHY: Ah, pero todavía estamos al pie del ahí a pie del cañón

SR. JUAN: Sí pero estoy como se dice con 6 meses de vida es decir que tengo de nacido

ANDREINA: No es que me estoy dando cuenta de una cosa, ¿usted usa la computadora?

SR. JUAN: No en todo hay cosas que el nieto. Pero para grabar música, porque ese es el nieto el es experto, el es un profesional y el me ha dicho, me enseña, me dice, porque yo grabo y cosas y paso el disco, y el video y toda esa serie de cosas

ANDREINA: Osea que se distrae con la computadora

SR. JUAN: Sí, yo paso mucho tiempo allí también y se me hinchan los pies después

DOROTHY: Sí

ANDREINA: (Se ríe)

DOROTHY: Claro de tanto estar sentado allí

SR. JUAN: Pero a mi como me gusta todavía la música

ANDREINA: Verdad

SR. JUAN: Ahora es que he dejado y ya después uno se va

DOROTHY: ¿Y desde hace cuándo usted usa la computadora para bajar su música?

SR. JUAN: No, después que, hace cuestión de un año o menos

DOROTHY: Ah ok

SR. JUAN: Porque yo no quería meterme ya con eso ni nada pero

ANDREINA: Y no le dio como cosita, cierto temor

SR. JUAN: No, pero me he puesto a practicar bien allí en el Microsoft of Wor allí

DOROTHY: Aja

SR. JUAN: Ponerme a escribir

DOROTHY: A mecanografiar, en el teclado

SR. JUAN: He aprendido más o menos no bien pero, entonces me gusta ver, la fundación de Caracas, entonces tengo escrita toda la cuestión, el mal de tata, el vicio de tal

DOROTHY: Usted transcribe su cosa

SR. JUAN: Sí, sí. Las fritangas en Caracas, y entonces pongo ahí

ANDREINA: ¿Usted mismo escribe el artículo o lo transcribe?

SR. JUAN: No, no lo transcribo

DOROTHY: Aja, sí le interesa claro

SR. JUAN: Yo no tengo mente para escribir

DOROTHY: No le gusta

SR. JUAN: No es que yo no soy un hombre instruido

DOROTHY: Ah ok

SR. JUAN: Yo no tengo instrucción así, yo si, bueno aunque para ser educado no basta ser instruido

DOROTHY: Claro

SR. JUAN: Yo tengo todo ese poco de educación desde muy pequeño pero el estado que ya va sirviendo de

DOROTHY: De experiencia

SR. JUAN: No, ustedes que están tomando esa serie de cosas para que no...

DOROTHY: Ah no, no, no se preocupe

ANDREINA: Ah bueno pero de verdad lo felicito porque muchos de los señores que hemos entrevistados no les gusta la computadora.

SR. JUAN: No, no pero es una distracción señorita, el mismo nieto, no abuelo y yo grabo y me distraigo, y le doy a los hijos y ellos me dan, entonces, allí mismo en la casita les he llevado, esas grabaciones que usted está oyendo

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Era que las pasé en la memoria, y estoy tratando de ver como hago, para reproducirlas en un CD de audio, porque esas están en computadora nada más, en la memoria

DOROTHY: Ah, tendría que tener el quemador

SR. JUAN: No, yo tengo todo no, pero el problema es el proceso

DOROTHY: Ah

ANDREINA: Ahorita le podemos decir

SR. JUAN: Sí, yo se lo agradezco

DOROTHY: Sí

ANDREINA: Claro que sí

DOROTHY: Es fácil, es fácil

SR. JUAN: Lo que pasa es que el nieto, ¡Si no hay duda! Pero yo no he podido pasarlas porque yo sé que si se pasa acá, entiende porque yo pasé eh, nos estamos saliendo del tema

DOROTHY: No, no

ANDREINA: No para nada

DOROTHY: No, es interesante

SR. JUAN: Como usted sabe en el archivo

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Yo digo tu sabes como un casete, esta música es bonita, yo la voy a meter en mi música ¿no? Y la puse, pero no tiene eh, el archivo no tiene eh el nombre ni nada, el archivo no, y si tiene porque dice

DOROTHY: Un código una broma, una letra

SR. JUAN: Por lo menos dice intérprete desconocido

DOROTHY: Ah ok

DOROTHY: No lo tiene grabado

SR. JUAN: Está por que salió en mi música, como interprete desconocido y paso en la biblioteca mía automáticamente, pero después que llegó otro que si se mete con la misma carpeta, que en realidad están ahí, allí están los 28 entiendes están en el otro, si están en Window, porque el otro también está en Window, pero no se refleja porque no lo digitalicé, le puse nombre

DOROTHY: Ahh. Para buscarlo

ANDREINA: Tiene que buscarlo ahora

SR. JUAN: Entonces lo que tengo que buscar si se puede y también en último caso lo borro y entonces lo vuelvo a ver para ver, pero entonces iba a hacerlo como hago con el mp3

DOROTHY: Aja

SR. JUAN: Porque con el mp3, no hay problema, porque agarro paso y selecciono ra y tengo copias allí de eso tiene allí casi 4 mil canciones o más tendrá el mp3 allí

ANDREINA: Si eso alcanza, tiene una capacidad increíble es verdad

SR. JUAN: Uff, entonces es que a veces pongo y me acuesto y me pongo a oír tu sabes antes no sabía, no sabía entonces decía copiar y tal y yo decía, bueno y estas copias para qué serán y tal, porque yo no le pregunté al nieto y copia y copia y que es esto

ANDREINA: Claro

SR. JUAN: Y entonces grabo aquí y entonces copia de esto también si esta es la misma bigornia

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Digo bigornia es un yunque con ambos extremos puntiagudos

ANDREINA: Ah (Se ríe)

DOROTHY: Ese es el decir (Se sonríe)

ANDREINA: Sí, sí, sí es la misma cosa pues

SR. JUAN: No es una mala palabra. La bigornia

ANDREINA: ¿Y cuántos años tiene su nieto que lo ha enseñado?

SR. JUAN: 34 años

ANDREINA: Ah ok

SR. JUAN: El es el hijo de mi hija

ANDREINA: ¿El vive aquí también con usted?

SR. JUAN: Sí, sí. El vive si

ANDREINA: ¿Y trabaja igual que su mamá?

SR. JUAN: Sí trabaja el es técnico de Zoom y de Porsolari y de Aba y todas esas cosas, ese es un experto

DOROTHY: Un experto en la computadora

SR. JUAN: Ah sí, sí

ANDREINA: Ah entonces con razón le ayuda

SR. JUAN: Algunas veces el es pacto y yo también y yo le digo mira mijo, porque cuando yo veo un cable por ahí no me meto allí, digo yo, yo no sé

DOROTHY: Sí vale

SR. JUAN: Porque yo he tenido cosas que he logrado pero una aprendiendo es que va resolviendo las cosas

ANDREINA: Claro poco a poco

SR. JUAN: Sí claro

DOROTHY: Señor Juan y una pregunta ¿cuál fue su trabajo para vivir? Cuando estaba, si todavía no sigue activo, cuéntenos

SR. JUAN: (Suspiró) yo estando mozo señorita ya que estamos en la entrevista

ANDREINA Y DOROTHY: (Se ríen)

SR. JUAN: Mi trabajo era de llano, del llano desde muy pequeño

DOROTHY: Ah usted estaba metido allí

SR. JUAN: Y yo siempre y digo ahora que yo he sido un viejo sin infancia y fui un muchacho con vejez

DOROTHY: Trabajador

SR. JUAN: Para siempre en la noria del tren en el trabajo, entiendes. Al paso de los años, entiende por hay en el año 39 al 43, el 39 entonces vine a Paraguán hasta el 42 y 43

DOROTHY: Umm

SR. JUAN: Porque en el 39 comenzó la segunda guerra mundial y estaba yo allá, vino el 43 después me volvía a Paraguán Estado Anzoátegui, unos años, yo tenía de 41 a 42, en plena guerra estaba entonces me volví a ir para allá

DOROTHY: Uju. ¿Y siempre estuvo allí desde joven, su vida?

SR. JUAN: Siempre, porque si a ver mi papá siempre me decía: Trabaje para que mañana no bote, pero me lo decía en tono muy soez, el era muy duro. Yo comprendo que en aquel entonces, los padres de uno la forma de ser, a uno lo amoldaron y hoy en día ya hasta yo lo veía mal

ANDREINA: Uju

SR. JUAN: Porque yo lleve mucho palo

ANDREINA: Uju

SR. JUAN: Es decir, cuero a mi me daban con mamure y con sogá, yo era rebelde

ANDREINA: ¿Se portó mal?

SR. JUAN: Pero mi papá, no, no era que me portaba mal

DOROTHY: Sí

SR. JUAN: Es que era iracundo

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: El tenía los llaneros y todo y cuando cojía rabetas las pagaba conmigo, y así fui creciendo y tu sabes allí en la noria y llevando y en un llano abriendo potreros en el año 34, tu sabes haciendo potreros, haciendo hoyos para potreros eh, ordeñando, llevando leche para el pueblo

ANDREINA: Un trabajo de manos

SR. JUAN: Y después que los becerros...

ANDREINA: Y usted ya no, deo es vida de campo, dura

SR. JUAN: Ah no, hace años

ANDREINA: ¿Y qué hace?

SR. JUAN: No le estoy diciendo en el año 39 prácticamente

DOROTHY: Salió de eso

SR. JUAN: Sí y entonces estuve, mi tío Ricardo que en paz descansa y su difunta esposa también que murió y el decía Manuel, porque así se llamaba, mi padre está muerto también, hay pero saca ese muchacho de aquí que estudie

DOROTHY: Lo trajeron pa' Caracas

SR. JUAN: Porque yo no conocía no la J por lo redonda

RISAS

DOROTHY: Allá imaginase

SR. JUAN: Y he aprendido como se dice en la universidad de la calle. Mi educación, mi instrucción mejor digamos llevo hasta sexto grado, pero a mi me gusta leer mucho y todas esas cosas, hay cosas que se me quedan, otras ni, pero ahora he perdido la...

DOROTHY: y que le gusta leer señor Juan, ya sabemos que le gusta la música, qué cositas le gusta leer

SR. JUAN: Mire señorita yo leo, grandes obras no te puedo decir, pero si libros importantes, Páez de estos libros, Bolívar

ANDREINA: De historia

SR. JUAN: Los de historia y toda esa serie de cosas, también tengo este, en ese libro que esta allá que es el tesoro que llaman de la juventud, yo tengo hace años 2 libros del Tesoro de la Juventud y no sabía hasta que vi en la casita que son 14 tomos y los tomos que salían que sin en España, en Londres, todos han cambiado no

ANDREINA: Ah

DOROTHY: Entonces eso es muy interesante esos libros, esa enciclopedia

ANDREINA: ¿Y usted tiene 2 tomos?

SR. JUAN: No, no, no yo he leído casi todas ya, yo voy por el tomo 12

ANDREINA: Ah ok

SR. JUAN: Me faltan 2 tomos que leer todavía es decir, ese y 2 más

ANDREINA: Y entonces...

SR. JUAN: Pero yo me he leído ya casi toda esa enciclopedia

ANDREINA: Y entonces le gusta leer de esa cultura universal

SR. JUAN: Me encanta, interesante

ANDREINA: De historia

SR. JUAN: Sí. Hay cosas que retengo, otras que no

ANDREINA: Como todo

SR. JUAN: Una vez no se que si ustedes mismas que me entrevistó una vez en la casita o sería otra no se

ANDREINA: No, probablemente fue otra persona

SR. JUAN: Y ella fue y me preguntó, haciendo de conocimientos, me puso cosas de esas que hacen ustedes para evaluar

ANDREINA: Si de psicología

SR. JUAN: La mentalidad de uno

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Es decir la edad que uno tiene

ANDREINA: Las agilidades

SR. JUAN: Bueno salí más o menos

SR. JUAN: Y la iba respondiendo en cosas que no estaba tan acebo

ANDREINA Y DOROTHY: (Se ríen)

SR. JUAN: Yo lo sabía

ANDREINA: Claro no lo dicen

DOROTHY: Claro

SR. JUAN: Pero entonces me dijo: El autor de "Fausto" me pregunto, eso no se me olvidará nunca en la vida

ANDREINA: Inmediatamente...

SR. JUAN: Tú puedes creer que en ese momento no me acordé

DOROTHY: (Se ríe) Un instante pues que le vino a la mente

SR. JUAN: Yo decía, yo le dije señorita, yo se que Fausto, hay uno conocido por esa grande obra, porque Fausto es un hombre adinerado es decir, de buena vida, entiendes que se da todo, que le gusta vivir, eso es, léxicamente hablando, ese es el significado de la palabra Fausto, en lo que escribió este hombre, no me acordaba del nombre, después que me vengo y me queda la espinita, que no me acordaba yo le dije pero ese es Argentino y ella no me dijo nada, porque el es un argentino de puros poemas,

ANDREINA: ¿Y le gusta?

SR. JUAN: Ella se quedo también así como pensando, cual será ese, yo no le pregunté,

ANDREINA: Como yo ahorita también

SR. JUAN: No, no yo no le pregunté, por nada porque son educado y yo no tengo porque pero yo pensé yo dije, hay el Fausto argentino, que es un librito así y ¡yo lo tengo!

ANDREINA: Ah

SR. JUAN: Por eso le dije, se que el otro que usted me pregunta, pero yo digo que hay 2 por ese, quizás este no sea tan conocido como el otro, que fue un gran literato, que murió, como le dije en 1835 ¡me acordé!

ANDREINA: Y la muchacha se quedó...

SR. JUAN: Ella no me dijo nada, murió pero no me acuerdo el nombre, que el está enterrado en la cripta Dubral de Guaimar

RISAS

ANDREINA: Y la muchacha más sorprendida

SR. JUAN: Si, pero es que no me acuerdo, que está junto a su amigo en la Cripta Ducal, que era Christopher Chiller, el autor de, de Guillermo Tell el suizo

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Que usted sabe que el celebre libro

ANDREINA: Sí

SR. JUAN: Escribió una cantidad de obras pero esa es la más, bueno suizo, tu sabes que Suiza era parte alemana, primero fue de los Zeltas, que esos han tenido ocupaciones y una serie de cosas

ANDREINA: Sí

SR. JUAN: Y los alemanes que, pero eso es una obra que...

ANDREINA: Y ala final pues la muchacha...

SR. JUAN: No, no ella no dijo nombre

ANDREINA: Entonces señor Juan...

SR. JUAN: Entonces recuerdo cuando salgo, For Fangoi

ANDREINA: Aja (Se ríe) Y no se fue con esa espinita

SR. JUAN: No, no ella quedó que no

ANDREINA: A ella no

SR. JUAN: No, solamente le dije murió en 1935, no recuerdo exactamente la fecha si fue en julio o algo así, murió y está enterrado en la Cripta Ducal, es fue un hombre un gran literato, tiene grandes obras

ANDREINA: ¿Y el nombre nada?

SR. JUAN: No me acuerdo

ANDREINA: Pero si se acordó después

SR. JUAN: Pero ese no me acordé porque hay otro Fausto el argentino
Pero lo importante es que al final se acordó

SR. JUAN: Sí pero no tiene valor, para mi porque fue cuando ella se fue y yo me venía, porque me quedó y yo decía Dios mío, a mi se me ha olvidado

ANDREINA: Pero no imagínese

SR. JUAN: Después dije bueno, al menos se que está allí y nunca se me olvida si me preguntan

RISAS

DOROTHY: Se acordó después

ANDREINA: Y ve televisión señor

SR. JUAN: Sí, pero ahorita yo estoy mal señorita de la vista

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Me hice ya la... será por la edad

ANDREINA: Umm

SR. JUAN: Recién me puse los lentes, entonces el mismo oculista

ANDREINA: ¿Pero los hizo para leer o?

SR. JUAN: No, tengo la lupa ya que la hija me la compró, pero aún así me siento mal

ANDREINA: Claro

SR. JUAN: Veo y se me va, entonces el me dijo tienes que ir a un oftalmólogo para que te dilate la pupila y no se que cosa que tengas cataratas internas y yo dije puede ser hay veces que noto, cuando hago así, el izquierdo es el malo y con ese veo mejor, siendo el derecho el bueno y veo pero tu sabes que eso compensa no la visión

ANDREINA: Sí, sí

SR. JUAN: Pero hay veces que me cuesta, recuerdo también como que es la Glucemia, porque yo soy diabético, tengo 2 veces, me tengo que inyectar al día

ANDREINA: Diario

SR. JUAN: Y toda esa serie de cosas, eh si dicen que tengo azúcar que si no

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Y yo me mismo me controlo

ANDREINA: Y qué tipo de medicamentos está tomando ahorita entonces

DOROTHY: Además de las inyecciones, 2 inyecciones diarias...

SR. JUAN: Ay hija, sí

ANDREINA: ¿Algunas vitaminas?

SR. JUAN: Antes tomaba mucha vitamina, pero cuando me vino la gravedad, digo la gravedad porque yo creo que era gravedad, yo nunca me había enfermado, eso fue el...Sano y, y, y Como me dice el doctor

DOROTHY: ¿Activo?

SR. JUAN: Usted es un hombre sano, tiene el organismo sano, yo yo, si sano y me han operado 2 veces, me operaron de la próstata y 2 hernias hace años

ANDREINA: Hace años

SR. JUAN: Uff hace años. Si pero me dijo: Tu organismo se ve sano y tiene que ser, porque yo no se si lo conoce usted es el doctor, doctor, Lactanfarque Quicandier

ANDREINA: (Se ríe)

SR. JUAN: Que está en la clínica La Arboleda

ANDREINA: Y el le ha dicho que usted...

SR. JUAN: No el dijo y yo si, muy sano yo he tenido operaciones y tuve una Flogosis que es una infección que me dio no se porque que decía que me operara, yo me sentía tan duro la hernia, la ingle aquí, y yo decía quién operara una tabla

DOROTHY: (Se sonríe)

SR. JUAN: Por mi ignorancia no, pero el doctor, doctor este Martínez, no, no es Martínez pero que algo así de aquí en la Sanatris, cuando yo me decidí con mi esposa que en paz descanse me dijo pero Juan ve, quien ha visto operar a una tabla Carmen, porque eso lo tenía tan duro, entonces nos íbamos para Borburata, y los 4 días que pasamos allí, yo no me bañe porque yo llegaba a Borburata y los hijos con la esposa, llegaba a las 5 de la mañana estaba allá en la...¿Usted ha ido a Borburata alguna vez verdad?

ANDREINA: No

SR. JUAN: Ay Dios mío ojala alguna ves fueran

DOROTHY: ¿Bellísimo?

SR. JUAN: Eso, es un centro usted sabe la compañía esa Pequiben que antes era y ahora yo no se que carrizo es, eso ahí una bahía a las 5 de la mañana, eso está al lado de la naval, ahí en Puerto Cabello

ANDREINA: Sí

SR. JUAN: Sí aquello era pero yo estuve 4 días que no pude, cuando vino un día domingo recuerdo le dije no, si Carmen voy a ir donde el doctor, porque fui donde el doctor, el doctor que no ejerce ahora porque es muy viejo y yo le decía el doctor temblor, porque el médico tenía un poquito de parkinson

SR. JUAN: Sí pero cuando agarraba el bisturí o cualquier cosa entonces no

ANDREINA: Ah pero eso es lo más importante (Se ríe)

SR. JUAN: Ah sí, yo fui el que le decía el doctor temblor, que era el doctor, el doctor...

ANDREINA: ¿Y eso hace cuánto tiempo fue?

SR. JUAN: Bueno será unos 3 años, pero ahorita que le dicen los médicos cuando se hace algún chequeo, que está bien. Para decir la verdad tengo cita el 29, cuando me la hice en Enero, aparentemente estaba bien, pero me estoy notando acá alguna protuberancia, pero a mi no me duele nada y yo digo si es la hernia, no porque resulta que el día que me dio eso no, me dio el 16 de noviembre del año 2005 como alas 3 de la tarde, 3 y media, me empezó una diarrea, que no era posible, pero si yo nunca me he enfermado, pero no es el caso no, vino la diarrea y después una fiebre, entonces me llevaron, me dijo la hija

ANDREINA: ¿Y de allí empezó a tomar algún medicamento después de eso?

SR. JUAN: No yo no tomo eso (Tos fuerte)

ANDREINA: Ya no toma eso

SR. JUAN: Hace años que yo tomaba para la diabetes y vitaminas y toda esa serie de cosas

ANDREINA: ¿Y lo dejó?

SR. JUAN: Y no lo he dejado nunca

ANDREINA: Ah ok

SR. JUAN: Lo que yo dejé fue el endocrinólogo, el que me veía, porque cuando yo iba en ese estado, no se puede uno comunicar con el y yo dije no esta bigornia no me interesa...

ANDREINA: Sí es verdad

SR. JUAN: Me entiendes. Que si me hubiera muerto tampoco, ni llama ni nada, yo tampoco

DOROTHY: ¿Y que está tomando ahorita señor Juan regularmente, de medicinas?

SR. JUAN: Eh, son nuevas yo le voy a decir con permiso

ANDREINA: Adelante

SR. JUAN: Esto era en la mañana creo que era 2, 3 días anteriormente cuando estaba nuevo mundo me daba inmediatamente la lista y el medicamento y uno en CONATEL,

ANDREINA: Locatel

DOROTHY: Locatel

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Yo siempre me confundo

ANDREINA: Es que se parecen (Se ríe)

SR. JUAN: Entonces lo sacaba... ahora es planinza, que planinza fue la que se la calo con la operación que me hicieron

ANDREINA: Ah ese es el seguro

SR. JUAN: Si el seguro donde el me tiene asegurado
A el y a la...

ANDREINA: ¿Siempre ha temido seguro de vida señor Juan?

SR. JUAN: El, si siempre. Estas son las medicinas

ANDREINA: Hay una lista

SR. JUAN: No y ahora esto no es nada ahora pero me he sentido mejor

ANDREINA: Umju. ¿Y quién le coloca las inyecciones?

SR. JUAN: Ah no esas me las pongo yo mismo

ANDREINA: Ya usted ha aprendido

SR. JUAN: Pero señorita, pagar por eso

ANDREINA: Claro

DOROTHY: Usted mismo...

ANDREINA: ¿Y dónde se la coloca?

SR. JUAN: Aquí o en la pierna

ANDREINA: Ah ok

ANDREINA: Osea que ya está experto

SR. JUAN: Sí, sí ya yo se en donde y yo desde la edad de 10 años yo, yo ponía en el campo, yo ponía ampollitas, sacaba la sangre y todas esas cosas, de 10 años

DOROTHY: Ya era experto. Señor Juan, ¿y usted se toma los 18 medicamentos que están allí?

SR. JUAN: Le estoy diciendo porque ahí dice, eso está bien descriptivo porque la señorita, la nueva porque ahora tiene el mes pasado porque no pueden 3 meses si no un mes porque yo compro y ella me dijo ahora no trabajamos es decir un mes para Locatel, un mes y 3 meses para nuestra farmacia, le dije por ahora señorita Noemí, porque ahora no es ella es la nueva de Planinza y esto eh ah tiene que dármelo por un mes, ah no entonces se lo doy inmediatamente, no tiene que venir mañana o pasado a buscarla, pero cuando son 3 meses, hay que dejar aquí la orden y entonces usted la viene a buscar

ANDREINA: Más engorroso...De todos los medicamentos que aparecen aquí, el único que me suena es Tafíl, lo he escuchado

SR. JUAN: Claro para dormir

ANDREINA: ¿Ah tiene problemas para dormir?

SR. JUAN: Sí

ANDREINA: ¿Cuánto duerme diario 3 horas, 4 horas?

SR. JUAN: Muy poco, muy poco

DOROTHY: ¿En la nohecita, a qué hora se acuesta?

SR. JUAN: En la noche me acuesto a las 9 a las 10

ANDREINA: ¿Y a qué hora se levanta?

SR. JUAN: A las 5 de la mañana a hacer el café

ANDREINA: Pero el Tafíl...¿ lo ha ayudado a descansar, a dormir esas 5 horas? tranquilo

SR. JUAN: Mire sí, eh, eh ese Tafíl tiene su gran historia, porque yo tomaba el blucon el....Este...

ANDREINA: Es que los nombres de los medicamentos son complicadísimos

SR. JUAN: Es que yo tomaba el otro que era de 7.5 miligramos

ANDREINA: Ah

SR. JUAN: Años tomándolo, pero el doctor

SR. JUAN: Entonces cuando yo estaba hospitalizado el día 17, no fue el día 16 así fue la cosa me dieron en vez de darme 3 días que yo necesito para dormir, porque yo tuve 14 días sin dormir y sin poderme mover y eso era inyecciones, por aquí y por aquí

DOROTHY: Mmm

SR. JUAN: Si, suero y todo y aún así me iban a puyar, ya cuando yo la veía

ANDREINA: Ya sabía

SR. JUAN: No y el otro no jo...una vez llegó un enfermero para sacarme la sangre y yo ¡Coño! Y así se lo dije qué es esto. Me están masacrando aquí, no joda y así mismo le dije no joda chico esa vaina es todos los días y ahora tu vienes con esa cuestión

ANDREINA: Claro

SR. JUAN: Mete esa vaina y la saca y no venga más

DOROTHY: (Se ríe)

SR. JUAN: No, no se lo dije sin preámbulos ni meditaciones, estoy obstinado en esa lavativa

ANDREINA: Ahí

SR. JUAN: Y no me dijo nada

ANDREINA: Y se quedó tranquilito, y la mayoría de los medicamentos que están aquí son para la diabetes

ANDREINA: ¿Tensión alta, señor Juan?

SR. JUAN: No

ANDREINA: Sólo la diabetes digamos que es lo más....

SR. JUAN: Pero aquí dice todo el contenido (Señala el recipe)

ANDREINA: Las tomas y usted se levante entonces tempranito a hacer ese café

SR. JUAN: Si este la mayor parte de las veces a las 5 de la mañana, porque cuando vine del hospital de ahí de la clínica que me sacaron los puntos desde aquí hasta aquí, entonces me dijeron tienes que levantarte temprano, bañarte con jabón y todas esas cosas y así lo hice y me quedaba

ANDREINA: Y agarró la rutina para...

SR. JUAN: Sí antes era a las 6 pero ahora si la mayor parte de las veces
Y utiliza...

DOROTHY: Y su alimentación señor Juan, que cosas les gusta comer que no puede faltar en su nevera

SR. JUAN: Mire antes

ANDREINA: Uju

SR. JUAN: Antes no podía aunque usted no lo crea cuando me veía el doctor, el doctor, el otro endocrino, parece que tengo la mente, tengo lagunas

ANDREINA: No se preocupe si no se acuerda de unos nombres

SR. JUAN: Eh, eh tengo las listas de lo que tomaba antes, era casi el doble de esto y años

DOROTHY: Pero de alimentos, de alimentos en especial

SR. JUAN: La misma cosa pan, eh integral

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Queso paisa ¿entiende?

DOROTHY: Mmm

SR. JUAN: Jamón de pavo, también gelatina, leche descremada de soya, que le hervía entiende y después la tomaba, pero ahora no tomo eso porque me la cambiaron

ANDREINA: ¿Las carnes?

SR. JUAN: Mayormente pescado y pollo

ANDREINA: Uju

SR. JUAN: Blancas, algunas veces las rojas, ocasionalmente

DOROTHY: De vez en cuando

ANDREINA: ¿Frutas?

SR. JUAN: Y aunque, bueno como durazno, algunas veces patilla, manzana entiendes e inclusive ahora la uva, que yo no claro 1, 2,3 pero antes no podía ni un cuarto
Verdad

SR. JUAN: Sí yo comía pan blanco y me subía la glucemia, porque glicemia es francés, glicemia y glucemia es español, por eso se llama glucemia no glicemia pero generalmente siempre se dice glicemia

DOROTHY: Entonces le subía la glucemia con el pan

SR. JUAN: Sí todo y estoy controlándome, ahora después de esto, me cambiaron todos los medicamentos, algunos no la mayor parte, pero hay otros que tienen otros nombres pero por son los mismo pero los otros eran más económicos, por ejemplo el

ANDREINA: Le parece muy caro

SR. JUAN: El Omeprasol, la que yo compraba el primero costaba, el costo no la cantidad de pastillas eran 30 que traía ahora no ahora es Losec tiene 7 y es el mismo Omeprasol

ANDREINA: Ah sí

SR. JUAN: Es el mismo Omeprasol viene en un frasquito y lo que tiene son 7 nada más

ANDREINA: Que horror

SR. JUAN: Para que lo sepa

DOROTHY: ¿Usted mismo va a comprar los medicamentos?

SR. JUAN: No señor, esto lo pido yo a la compañía

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Antes yo mismo me daba la orden y yo lo iba a buscar aquí a Locatel

DOROTHY: Ellos se lo tienen allí

SR. JUAN: Ahora, ahora hoy fue que porque es primera vez

DOROTHY: ¿Pero antes usted buscaba en Locatel su medicamento? ¿Dan la orden por un mes nada más?

SR. JUAN: Sí, exacto, no por 3 meses. Ellos si tienen su farmacia

ANDREINA: Mmm

SR. JUAN: Yo no le pregunté, no, no el problema es que me la den todo lo que yo pido aquí. Claro, porque hay veces que en Locatel no lo había, perose conseguía en la otra, y en esta y en esta yo no se. Si no una nueva orden, no se crea que usted puede comprarlo tan fácilmente así

DOROTHY: Claro no

SR. JUAN: Y pido copia, el carro la cuestión

DOROTHY: Mire y como usted se maneja, cuando se transporta, en que, en que tipo de transporte

SR. JUAN: Generalmente, yo siempre hago carrito, carrera

ANDREINA: ¿Sí?

SR. JUAN: Yo muy poco salgo, cuando voy al cementerio voy en mi carro, que es el carro que está allá abajo, que lo tengo para charlar con mi señora allá

ANDREINA: Mmm

SR. JUAN: Porque yo no salgo

DOROTHY: Va y la visita

SR. JUAN: Yo no salgo así no. Uno mire créame con la edad uno pierde las ilusiones, el tiempo es inexorable uno tiende a... y te va martillando. Usted está moza, usted está moza, la vida le sonrío, lo aspiran en sus rostros tienen energía, vitalidad, todo

DOROTHY: Mmm

ANDREINA: Mmm

SR. JUAN: Pero ya uno a esta edad señorita no, no y yo soy positivo pero se los digo porque yo las he perdido, a mi no me llama la atención nada, yo digo bueno ya, el como es, el sobre tiempo que estoy viviendo. Me doy es verdad mis gustos, porque ahora como más que antes, te como dulce te como, ¡Sí!

DOROTHY: Antes se controlaba más pero ahorita se está consintiendo

SR. JUAN: No, que no podía comer

DOROTHY: Ah exacto

SR. JUAN: Ahora puedo comer sin abusar, se que puedo comer, como uvas, torta

DOROTHY: Umm

SR. JUAN: Galletas

DOROTHY: ¿Dónde se las compra?

SR. JUAN: ¿Ah?

DOROTHY: ¿Dónde se compra esos caprichos?

SR. JUAN: Eh en los supermercados

DOROTHY: Ah va usted y se compra una galletita

SR. JUAN: Sí o la hija mía. Sí, sí las Oreo

ANDREINA: (Se ríe) Ah

SR. JUAN: Y unas rosquillas que hacen que tienen las panaderías por allá y tengo que ir hoy justamente a buscar

DOROTHY: Lo que le toca (Se ríe)

SR. JUAN: Nosotros tenemos la costumbre aquí en esa mesa, uno pone, compra rosquilla de coco, el pan, eh, el, mete allí que eso en la semana es para comer, el que llegue de la familia de nosotros

ANDREINA: Claro

ANDREINA: ¿Y quién es la persona que se encarga aquí de hacer el mercado de la casa?

SR. JUAN: Eh el mercado lo hago yo el jueves pero ella por otra parte también gasta...

ANDREINA: Complementa el mercado

SR. JUAN: Porque ella tiene y los hijos le dan para el cesta ticket y a compra y todo ella no, no...

DOROTHY: Y usted va a dónde va a comprar el mercado los jueves

SR. JUAN: Aquí, en el mercado de Chacao

ANDREINA: En el mercado de Chacao. ¿Y qué compra siempre?

SR. JUAN: Brócoli, puede ser acelga o espinaca entiende

ANDREINA: Uju

SR. JUAN: Eh vainitas, tomates el arroz que tengo que comprar también pero como poco porque eso, eso es Amilazo el arroz se transforma el organismo se transforma en azúcar

ANDREINA: Uju

SR. JUAN: Como es los amilazos, las pastas

ANDREINA: Los carbohidratos

SR. JUAN: Exactamente, si y no solamente los bollos todo ese maíz, pero los puedo comer también de vez en cuando

ANDREINA Y DOROTHY: Ah (Se ríen)

SR. JUAN: Los sábados por ejemplo hoy es jueves el sábado mi arepa me la hacen

SR. JUAN: Yo cojo una rodaja de pan nada más que antes me comía 2 ahorita no, como media taza de leche descremada, porque ahora compro la otra leche que dicho sea de paso ahora no la hay aquí, ni la gelatina ni la leche. Eso tiene uno que comprarlo...

ANDREINA: Ah ya no son medicamentos

SR. JUAN: Entonces eso, y, que te digo la el aceite el, ella lava mucho y sus hijos y yo le compro el Ariel, esa cuando viene aquí el viernes esa es lavando sábado y domingo

DOROTHY: Limpia todo shu shu

SR. JUAN: Sí, sí y ella es chiquitica, granito de cebada le digo yo a ella

ANDREINA Y DOROTHY: (Se ríen)

DOROTHY: Y usted le compra entonces el Ariel, me dijo porque ese es al que usted le gusta

SR. JUAN: No, no es que a mí me gusta cuando vivía mi señora que en paz descansa

ANDREINA Aja

SR. JUAN: Ella, entonces una señora me dijo, ella compraba ne...neva, ne, Neves

ANDREINA Nevex

SR. JUAN: Nevex. Para blanquear, entonces me dijo mire compre el Ariel blanqueador y no necesite sacudir y aparte... Y entonces yo compro los paquetes, si

DOROTHY: Y entonces va los jueves hace esas diligencias. ¿Va en las mañanas?

SR. JUAN: Sí porque yo cuando hablé con usted no recordaba...

ANDREINA: Mmm

SR. JUAN: Y lo que tampoco recordaba era el asunto de esto que está aquí

ANDREINA: ¿A qué hora va para el mercado normalmente?

SR. JUAN: En el curso de la mañana a las 8

ANDREINA: Siempre en la mañana

SR. JUAN: Sí, claro. No, no salgo con frecuencia, aunque es recomendable caminar, porque anteriormente, no podía porque me dolía los talones, no tenía esporones no pero me daba la impresión, entonces la doctora Sarreri, me infiltro un, tuve un año hasta que no podía, hasta que después con otro medicamento, bueno ya me lo quito

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Pero eh para caminar yo camino bien con estos zapatos, con los otros, con los otros, una cuadra pero después me dificulta, ahora porque antes no era así con los guachicones, uno le dice, los guachicones le dice uno cuando está muchacho son los blancos esos ¿no?

RISAS

ANDREINA: Sí, sí

SR. JUAN: Que uno los usa mucho para deporte, los blanquitos esos. Uno le dice gauchicones, yo le digo guachicones

DOROTHY: Yo también

ANDREINA: Yo he escuchado esa palabra

SR. JUAN: ¿Ah?

ANDREINA: De mi abuela yo la he escuchado

SR. JUAN: Los guachicones

(RISAS)

SR. JUAN: Eso es, que hoy en día le dicen, tiene otros nombres, ni se Señor Juan y una pregunta, vimos ahorita que le entregamos un recibo de un banco Usted tiene su cuenta en el banco

SR. JUAN: No yo si tengo mis ahorros
Tiene sus ahorros pero no en el banco

SR. JUAN: Sí, sí claro. En el banco Provincial y percibo por el seguro social, la pensión

ANDREINA: OK

SR. JUAN: Pero mis hijos me dan también una ayuda adicional

ANDREINA: Sí

DOROTHY: Y cada cuanto va al banco a hacer sus diligencias algún depósito

SR. JUAN: No, eso es mensualmente, que el hijo me da, porque esto es arrendado

ANDREINA: Ah

SR. JUAN: Esto no es propio. Entonces me da la mesada, lo que le corresponde a él darme para la sustentación y para pagar el alquiler que se abroga el mismo el solo, porque los otros podían también pero para no cargar a, porque cada quien tiene su problema

ANDREINA: Uju

SR. JUAN: Y el se ve que está bueno, me da

DOROTHY: Y en el mantenimiento de la casa usted decide sobre las cosas que se van a cambiar, que se van a hacer

SR. JUAN: No, lo que iba a decir, ya no

DOROTHY: Ah

SR. JUAN: La hija mía, yo le digo que decida aquí, todo lo que tu quieras, tu quieres poner lo que tu quieras poner, como tu lo quieras poner

DOROTHY: Ah

SR. JUAN: Y esa se la pasa con la escoba y remodela

DOROTHY: Umm

SR. JUAN: Entonces el hijo el otro, yo siempre la ayudo tratando de que todo este limpio, que todo está, pero ah

DOROTHY: Ah OK

SR. JUAN: Sí ah, y esa bigornia no juegue

DOROTHY: Mire señor Juan, ya me ha comentado que sale poco, pero por ejemplo hoy me dijo que tiene, que va para la casita y tiene algunas actividades

SR. JUAN: Sí a veces que uno va a jugar bingo

DOROTHY: Ah va a jugar bingo pa' ya

SR. JUAN: Si que no es beneficio sino uno se distrae, y los martes, miércoles uno juega baraja y esas cosas, y allí, allí a mucha actividad en esa casita

ANDREINA: Uju sí

SR. JUAN: Pero de la que usted participa, es del bingo, de las cartas. Algunas veces esporádicamente los viajes que se van

ANDREINA: ¿Pero le gusta eso de los viajes?

SR. JUAN: Mire son buenos porque hay unos que si otros que no, no por el hecho de ser viajes, porque fuimos a las aguas termales

DOROTHY: ¿De Moisés?

SR. JUAN: De Trinchera

ANDREINA: Ah

SR. JUAN: Magnifico, por ahí hay otro que vamos a chichiriviche, no, no yo no voy a esa bigornia

ANDREINA: Claro

SR. JUAN: Muy lejos esa vaina

ANDREINA: ¿Y no hace Taichi?

SR. JUAN: Um, no puedo. Y es que justamente yo me inscribí por el Taichi

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Porque hay veces que no puedo hacer los

ANDREINA: Algunas posiciones

SR. JUAN: Sí las posiciones, no me da, tengo 2 años, ahora es que estoy yendo a ver, pero hay veces que me duele

ANDREINA: Poco a poco

SR. JUAN: Allí hay bailo terapia, allí hay de todo conache

ANDREINA: Tiene algún problemita en la rodilla

SR. JUAN: No, en el talón

ANDREINA: En el talón

DOROTHY: Ah en el talón

SR. JUAN: No me duele, ahorita no me duela pero hay veces que me dificulta

ANDREINA: ¿Señor Juan y escucha radio?

SR. JUAN: Si supiera que sí, yo tengo mi radio allí, al lado de la cama en la noche y aquí cada año es que se pone para oír la hora

ANDREINA: Ah OK, pero... ¿En la noche?

SR. JUAN: Yo tengo música, to tengo CD, y el worman y entonces yo pongo allí oigo la música que yo quiero y tengo allí las emisoras que también las oigo por la tarde

ANDREINA: Ah tan bien

SR. JUAN: Porque en DVD son 43 canales de música que hay

ANDREINA: Aja en el Direct TV

SR. JUAN: En el Direct TV. En Direct TV, está la 88.9 que te da las informaciones, 105.bigornia no se que AM, está la otra la gran sensación también está y aparte de otras que hay. Hay como 5 nacional los demás sale música latinoamericana, música francesa, entiendes no, allí hay Rock, Rock suave como tu quieras ponerlo entonces es un Relax

(RISAS)

SR. JUAN: Pero generalmente lo pongo en los tangos

DOROTHY: Ah en los tangos

SR. JUAN: Eh porque yo antes tenía el cable pero lo tenía el prepago, el post pago

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Eran 39 canales yo decido conforme porque a la postre estos son los mejores canales, esta es la selección de canales, los canales que están en ese combo, esos son los mejores canales

ANDREINA: Y entonces está en ese plan

SR. JUAN: Porque no me interesaba ver cine ni nada si no ver esos que tiene Discovery Channel

ANDREINA: ¿Lo ve mucho?

SR. JUAN: Siempre lo veo...History Channel, ese H es de historias. Está el AE mundo que es de biografías, está "E" que ese es farandurelo

DOROTHY: ¿Y no ve el farandulero?

SR. JUAN: Si, como no

ANDREINA Y DOROTHY: (Se ríen)

SR. JUAN: Y por qué no, si son buenos. El otro es Travel and apenshur, antes era ahora es este Travel and Living, li...

ANDREINA: Travel and Living

SR. JUAN: Exactamente. Sí Travel and Living

ANDREINA: ¿Le gusta?

SR. JUAN: Conchale en ese hay comidas

DOROTHY: ¿Cuáles programas ve de allí?

SR. JUAN: Anteriormente pasaban mucho en Australia los pescadores y eso, ahora no, son viajeros

ANDREINA: ¿Más viajeros?

SR. JUAN: Sí porque son viajeros y hay comidas y hay...Es muy interesante

ANDREINA: Claro

ANDREINA: ¿Y que otros canales, señor Juan?

SR. JUAN: Bueno le dije esos que están allí, pero hay otros más

ANDREINA: Claro

DOROTHY: Aparte de los locales, los nacionales...Ve programación de señal abierta, eh...de canales nacionales

SR. JUAN: Sí los veo

DOROTHY: ¿Sí cuáles?

SR. JUAN: Bueno eh Venevisión generalmente, que... nunca cambian la tónica

DOROTHY: ¿A qué hora los ve?

SR. JUAN: Los veo en la noche

DOROTHY: En la nohecita

SR. JUAN: O aquí mismo cuando estoy solo, me pongo

DOROTHY: ¿Lee prensa señor Juan?

SR. JUAN: Todos los domingos la hija mía compra esa por ver la, la, la... ¿Cómo se llama?

DOROTHY: La revista

SR. JUAN: La revista esa, gasta

ANDREINA: ¿Pero del Nacional o del Universal?

SR. JUAN: De el Nacional de el Universal, ellas las compra todos los domingos, mira esa tiene un gasto

SR. JUAN: Ella tiene sus revistas aquí, pero yo no gasto porque ella compra

ANDREINA: Ah

SR. JUAN: Pero yo en la semana no gasto salvo una excepción

DOROTHY: Umm

ANDREINA: Qué tipo de bebidas, como tocamos hace un rato de alimentación eh...bueno mencionó la leche descremada, pero generalmente que toma agua, batidos o jugos

SR. JUAN: Agua mucho agua. En el día se recomiendan 8 ó 10 vasos, ahora no puedo tomar tanto por el asunto de la operación, porque a mi me quitaron la vesícula biliar, el vaso y la hernia difragmal, a mi me hicieron una incisión desde aquí hasta acá

ANDREINA Y DOROTHY: Ummm

DOROTHY: ¿Entonces no puede tomar tanta agua?

SR. JUAN: Sí porque cuando me acuesto, al acostarme de noche a las 9, si tomo mucho líquido no puedo porque entonces me...pero yo sé que eso es orgánico

DOROTHY: Umm

SR. JUAN: Es orgánico, yo estoy consciente de eso sea para el lado derecho o sea para el lado izquierdo

ANDREINA: Mmm

SR. JUAN: Hay veces que no concilio el sueño y me tomo la pastillita y el Tasulón que es para la próstata, entiendes de por vida, entonces hay veces que me le tomo y concilio el sueño, hay veces que no, el calor, eso es que permanezco a las 2 cuando ya son la 1, las 2 no hallo y uno que esta viejo se pone

ANDREINA: Ahora señor Juan... ¿Mensualmente su hijo se encarga de mandarle dinero para todos sus gastos?

SR. JUAN: Él me lo trae, el me lo trae y yo voy a su casa a veces y por casualidad el me da el cheque

ANDREINA: Y entonces usted mismo se encarga de pagar la luz, el teléfono o... ¿Quién hace esas diligencias?

SR. JUAN: No, yo ahora no pago ni luz ni teléfono, porque desgraciadamente, aquí no la hija mía no tiene control de eso. Ella, el que gasta luz gasta aquí, teléfono gasta, en los hijos y todo paga una cantidad y ella no dice nada y la luz y eso yo siempre la apago y eso, y uso esos bombillos para economizar la luz, esos que vienen ahorita, son de 18

ANDREINA: Ay caro los bombillos

SR. JUAN: No, no son de 18 Vatios

ANDREINA: Ah

SR. JUAN: Eso ahorra mucha luz

ANDREINA: Ah claro

ANDREINA: Económica...Entonces su hija como no ahorra en eso es la que esta encargada de pagar...

SR. JUAN: De lo que es la luz y eso es ella. Ella me lo dijo bien claro, y yo le dije si, porque yo te digo yo no gasto en teléfono a menos que yo me llamo yo mismo

(RISAS)

SR. JUAN: Entiendes, pero aquí llega el otro hijo, el hijo mío, el hermano de ella, el llega acá rra agarra el teléfono y media hora en esa bigornia y yo digo pero Ricardo como es posible digo yo, tu hermana que es la que paga a ti no te importa, tiene esa bigornia esa prendida, después viene y deja esa prendida y el otro lo deja prendido. A el nunca le ha importado nada, no participa en nada, ni siquiera aquí hay un jabón para ¿um? Y no que así lo crió, no la mamá aunque este muerta pero es así

ANDREINA: Lo consintió

SR. JUAN: Porque yo siempre le decía el es muy sinvergüenza le decía yo y el es bueno, bueno y cariñoso y todas esas cosas y el tuvo un volcamiento hace muchos años y de broma no perdió la pierna y camina así por (ronquito)

SR. JUAN: Tú sabes que ronquito es

ANDREINA: Sí ronquito

DOROTHY: Uju

ANDREINA: Uju... ¿Entonces usted le pone de ves en cuando mano dura?

SR. JUAN: No, no antes ahora no le digo nada no. Y yo no me meto

ANDREINA: Ah

SR. JUAN: El tiene su mujer y vive allá y aquí

ANDREINA: Osea que de ves en cuando lo acompaña un ratico o...

DOROTHY: ¿Pero el está casado tiene hijos?

SR. JUAN: No el no tiene hijos, el tuvo una, esa muchachita que está allí que es hija de el pero la mamá, porque uno le estaba cojiendo ya cariño pero es tu hija realmente, tu me entiendes, si el ácido ribonucleico, tu me entiendes no (Se ríe)

ANDREINA: Claro confirma a ver si es o no es

SR. JUAN: Le dije confirma a ver, pero jamás lo hizo

ANDREINA: Ahh

SR. JUAN: Pero hasta ahora no era como antes que la traía tu sabes

ANDREINA: Mire señor Juan pasando ah, lo que es su aseo y cuidado personal, qué productos usa

SR. JUAN: Bueno cuando tengo mucha bigornia barba, cuando hay mucha me entiende, me voy a la barbería, cuando es poca hago la, porque la hojilla pasa ras, me hago mi corte de cabello. Perfumes si, siempre me han gustado buenos perfumes.

ANDREINA: ¿Cuáles puede nombrar?

SR. JUAN: No, no generalmente Latinsón

ANDREINA: ¿Latinsón?

SR. JUAN: Acquinsón

ANDREINA: ¿Es perfume o colonias como para salir del baño?

SR. JUAN: Eso es un perfume, es que ese es muy viejo

ANDREINA: ¿Sí?

SR. JUAN: Viejo uff
(Lo fue a buscar para mostrarlo)

ANDREINA: Ese perfume lo tenía mi abuelo

SR. JUAN: Acquinsón

ANDREINA: De hecho se lo sentí, ¿lo tiene echado verdad? Sí, se lo sentí... Mire y esto que esta aquí, el carrito del ronquito, ¿de ves en cuando toma un whiskisito, un licor?

SR. JUAN: No, antes. Yo tengo buenos whiskies, el hijo mío me proveía pero hay veces que yo los compraba pero mayormente él y a su mamá le traía el Amaleto a ella le gustaba

ANDREINA: El Amareto

SR. JUAN: El Amaleto, el Amaleto

ANDREINA: El Amaleto ah

DOROTHY: Y otro, y a mi me traía Whisky y bueno, yo he tomado por el whisky bueno el verde el...

ANDREINA: ¿Johnnie Walker verde?

SR. JUAN: Eso es excelente, pero yo ahora, yo me tomaba un Old Par pero ahora, ya muy poco

ANDREINA: ¿Si su hijo le dice papá vamos a tomarnos un whiskisito, uno...?

SR. JUAN: No el me invita algunas veces a una tasca que queda por aquí a comer

DOROTHY: ¿Y qué comen por allá?

SR. JUAN: Bueno eso es a la carta, lo que uno quiera

DOROTHY: Ah lo que le provoque

SR. JUAN: Si lo que a uno le provoque que por ejemplo un dorado, entiende que son pescados, con una salsa, toda esa serie de cosas

DOROTHY: ¿Y allí se toma de ves en cuando la cervecita?

SR. JUAN: Umm si supiera que hace cosa de 7 meses, 6 meses que me tomé un whisky portugués con leche que lo hicieron y me tome uno, porque yo tengo allí whisky, si lleva gusto yo se lo brindo

ANDREINA Y DOROTHY: No (Se ríen)

ANDREINA: Para nada, es para saber si a usted le gusta

SR. JUAN: No, yo no he sido tomador nunca, siendo campesino, yo siempre pensaba en ser distinto, créamelo de justicia y en honor a la verdad, yo siempre, porque en el campo se embrutece y envejece

ANDREINA: Sí, envejece

SR. JUAN: Y aquel entonces, pero hoy en día hay muchas formas de estudio, antes cuando no había estudios, aunque yo recuerdo que yo estaba muy pequeño, ya yo a los 5 años ya yo leía, el bachiller que teníamos en mi pueblo, porque yo soy guayanés

DOROTHY: Ah nosotras también

ANDREINA: Bueno nosotras también

SR. JUAN: ¿A de qué parte del estado bolívar?

ANDREINA: Puerto Ordaz. A si como a veces va con su hijo a alguna tasca... ¿a veces tiene algún tipo de salida con su hija? Que si papá vamos a tomarnos un café

DOROTHY: O vamos a un cine por ejemplo

SR. JUAN: Es que en este caso es distinto, ella y sus hijas me llevan. El día de la madre fue domingo ¿no?

DOROTHY: Sí

SR. JUAN: Entonces yo tenía no me acuerdo un compromiso y me dijo papá nosotros el día de la madre, vamos y vamos, yo no le dije, usted no me lo dijo hija pero si es así yo no voy a dejarla vamos. Yo tenía un compromiso pero no re... ¡ah! Era con la casita una caminata que había

DOROTHY: Aja

SR. JUAN: Y yo dije como no yo voy a la caminata esa que salía desde el parque del

DOROTHY: Este

ANDREINA: Hasta Chacaito creo que era

SR. JUAN: Hasta si no se, bueno. Y este yo muy poco ando así porque siempre soy el último

ANDREINA: Pero va

SR. JUAN: Bueno, entonces vino la hija, porque ellos viven allá en Casarapa, las 2 que tienen su apartamento, y ahora el nieto, el que vive aquí es el único que ella tiene, por gran sorpresa ese día cuando veníamos, nos vamos ya, eran como las 4: 30, estuvimos en la tasca comiendo allí en la Gran Parrillada una cosa allá a la parrilla, al lado del Mamá Pancha yo no se si usted sabe

ANDREINA: Ah sí

SR. JUAN: Bueno ahí comimos y había música criolla, sabroso

ANDREINA: ¿Y le gusta salir a esos sitios donde hay música y eso?

SR. JUAN: Y por qué no

ANDREINA: No pregunto

DOROTHY: Claro

SR. JUAN: (Se ríe) Porque yo me divierto siempre, porque aquí en la casita esa cantidad de jóvenes viejos yo le digo "Vejentud"

(RISAS)

DOROTHY: Está bien...

SR. JUAN: Ellos le dicen la juventud prolongada (Se ríen)

ANDREINA: Y usted le dice la “vejentud”

RISAS

DOROTHY: Usted es de los que está dispuesto a, si le dicen señor Juan vamos a una tasca a comernos algo

SR. JUAN: No, hija. Yo le dije a usted que a mi esas cosas no me emocionan, eso son cosas ocasionales, en que me llevan OK y me llevan y no se que, yo agarro el carro yo no manejo, es decir, yo manejo pero yo no ando con, yo en eso carro voy a meterle mentiras a mi señora allá

DOROTHY: ¿Hace otra diligencia en el carro?

SR. JUAN: No, es que aquí es un problema.

DOROTHY: Sólo eso

SR. JUAN: Hasta que deje de prender

DOROTHY: OK

SR. JUAN: Entonces ella me dijo tuvimos ese día, sabroso ahí y entonces cuando a venir, y para dónde vamos ya nos vamos, no, y entonces fue que siguieron de Mamá Pancha más adelante como un kilómetro, donde dice Bosque Grande, a mano derecha se meten, yo pensé y yo dije bueno aquí tendrán algún amigo en esta bigornia y allí se pararon y seguimos, cuando veo que están abriendo un apartamento y me dicen abuelo este era la sorpresa, la novia y el compraron ese apartamento en Valle Grande

DOROTHY: Que bueno

ANDREINA: Que bien... Entonces lo llevaron a conocerlo

SR. JUAN: Sí. Yo sabía, pero yo creía que eso estaba empezando

ANDREINA: Claro

DOROTHY: ¿Quién se encarga de lavar la ropa?

SR. JUAN: (Suspira)

DOROTHY: Sí, ¿quién se encarga?

SR. JUAN: Mire hija la ropa lo hace la tuquita, la tuquita es la misma hija que yo le digo granito de cebada

ANDREINA: Ella es la que se encarga

SR. JUAN: Esa es la que se encarga, no solamente la mía

ANDREINA: La de todos

SR. JUAN: Pero yo no lo digo nunca nada porque no hay razón, para estar viernes sábado y domingo, lavando. Esa lavadora son la 8, las 12 lavando al a familia, sus hijos

ANDREINA: Claro. ¿Y la cocina señor Juan?

SR. JUAN: Ella es la que cocina

ANDREINA: ¿Y le cocina a usted todos los días?

SR. JUAN: Ella cuando viene hace me prepara la comida a medio día y en la tarde

ANDREINA: ¿Y quién decide lo que se va a comer?

DOROTHY: ¿A veces usted le propone algún plato?

SR. JUAN: No ella sabe lo que yo como ya, y lo que puedo comer, ellos me controlan

ANDREINA: OK

SR. JUAN: Pero lo hace para todos, ella siente satisfacción. Ella yo nunca esa hija, ella es chiquiticam, por eso es que yo le digo granito de cebada y unas mamarras que tiene

ANDREINA: Ay Dios

DOROTHY: Y el brócoli que compra en el mercado de Chacao y eso, ¿Va solo o acompañado?

SR. JUAN: No, voy solo

ANDREINA: ¿A usted le gusta andar solo?

SR. JUAN: Si, bueno mientras que yo me sienta que puedo caminar, gracias, a Dios hasta ahora siempre lo he hecho. Con cierto cuidado cuando estaba recién operado por el peso y la cosa, tú sabes no, he sido...

DOROTHY: ¿Precavido?

SR. JUAN: Exactamente

ANDREINA: ¿Y le molesta si los hijos o los nietos lo dejan solo o no tiene problema?

SR. JUAN: No yo me quedo aquí y estoy tranquilo

ANDREINA: Y no le pasa que cuando está todo el mundo se siente atormentado o quiere estar solo por ejemplo...

SR. JUAN: No, me agrada pero me siento a un lado cuando ya dejo de participar en la conversación, me siento allí entonces soy observador

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Ellos todos me respetan los hijos y los nietos, son 14 nietos y todos, ellos me respetan mucho, nietas nietos y todo

ANDREINA: Por ejemplo señor Juan, si su hija tiene alguna discusión con alguno de sus nietos

SR. JUAN: Gracias a Dios que nunca lo ha tenido

ANDREINA: ¿Ocurre que usted influya allí en el problema?

SR. JUAN: Porque no se ha presentado nunca

ANDREINA: Ahh

SR. JUAN: Ella es un fororito sabe

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Yo fui el que más bien un día que te tenía una cita, un médico en Indecapi, en Inbecapi no en Inseteca

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Acá donde están las especialidades ella me dijo papá y a las 12 voy para allá, para ir contigo allá, como no. Como no vino entonces yo me fui cojí una carrera y me fui, porque ella siempre, cuando me llamo allá, me llamó en un tono tu sabes malo. Porque ella es imponente bueno yo no estaba de acuerdo porque yo le dije tu no estabas a la hora tu me dijiste a las 12 y como eran las 12: 30 y la broma era a la 1 la cita, yo me fui, pero yo le dije austed que pin chi chi que tu sabes pero así con imponentia y yo ¡Mírala pues! No dije nada pero dije la tengo aquí yo le voy a decir oportunamente

ANDREINA: Lo pensó

SR. JUAN: Claro que porque vas a discutir, yo no voy a discutir hay que pensar. Piensa alto, mira hondo, observa siempre y aprende de todos

ANDREINA: Ahh

SR. JUAN: Es que es así en los procedimientos, en la forma de actuar tiene que ser así. Eso es un pensamiento, no se ustedes que son estudiosas, si fue de Mofilos o Balmes el autor de ese pensamiento. Si quiere saber mucho tu sabes hasta el extremo de ser sabio estudie optimismo, habla poco, piensa alto, mira hondo, observa siempre y aprende de todos. Si tu empleas esa forma tu siempre andarás derechita, porque tu mismo te...
Te mides

DOROTHY: ¿Señor Juan y tiene celular?

SR. JUAN: Sí

ANDREINA: Porque usted dijo que su hija lo llamó, tuvo que haberlo llamado al celular, como le va con el celular

SR. JUAN: Eso es un bichito que para lo que yo quiero está perfecto, no necesito fotografías ni nada de eso, porque tiene muchos años

ANDREINA: Lo básico

SR. JUAN: Lo básico

DOROTHY: ¿Y le fue fácil manejarlo?

SR. JUAN: Hasta el presente si. Es que meter la memoria generalmente, saber cuando debe ser Rin y cuando no, que el ocho tu sabes yo se mas o menos donde es

ANDREINA: Aja

SR. JUAN: Entiendes, y cuando estoy lejos que usted sabe tiene las 2 formas como se usaba antes que era analógico, fijate que hasta se me ha olvidado ya, eh...como están los actuales que está digitalizados ya Ah este analógico

SR. JUAN: Analógico. Exactamente, entonces yo lo probé en Guanayen yendo para el Sombrero, allí en Guanayen, más allá de Guanayen, hay un sitio que se llama, ay cómo se llama, un parcelamiento allí, entonces para llamar acá, porque lo mío es Telcel, llevo y entonces poniéndolo en

ANDREINA: Digital

SR. JUAN: No, en...

ANDREINA: Analógico

SR. JUAN: Sí, en analógico logré no perfectamente, pero como era hondo si

DOROTHY: Logró llamar

SR. JUAN: Con ese con los demás no podía, con el analógico, poniéndolo en el sistema analógico

ANDREINA: Osea que usted sabe como llevarlo de analógico a digital

SR. JUAN: Bueno no mucho porque a mi se me ha olvidado, porque yo no hablo casi, lo dejo más bien así como está

ANDREINA: ¿Lo usa más para recibir llamadas o...?

SR. JUAN: Generalmente, pero si quiero hablar yo llamo, siempre lo tengo activo

ANDREINA: Con saldo

SR. JUAN: Sí, sí

ANDREINA: ¿Usa tarjetas de esas prepago O...?

SR. JUAN: Sí

**Entrevista con el Sr. Neftalí Saldarriega
Adulto Mayor**

NEFTALÍ: Es que nosotros tenemos mucho que aprender de esta tercera o cuarta edad, porque mire si yo hubiese sabido que ser viejo es tan bueno yo me hubiera decidido a serlo a la edad de ustedes.

DOROTHY: ¿Verdad señor Neftalí?

NEFTALÍ: Si es supremamente bueno, lo que sucede es que cuando uno esta así, a la edad de ustedes se agota mucho tiempo, por que uno es muy soñador y la sociedad ha creado un montón de cosas alrededor de uno que cuando uno empieza, conchale me envejecí, que hice yo, qué puedo hacer ahora, entonces viene el descuido en la salud y uno cuando es joven uno no se preocupa mucho por eso, pero entonces cuando llegan los años ya uno tiene que pagar todos esos...

DOROTHY: Señor Neftalí usted nos comentó que hizo yoga un tiempo. ¿Hace cuánto tiempo fue eso?

NEFTALÍ: Eso fue no hace mucho...

DOROTHY: ¿Recientemente?

NEFTALÍ: No, hace 2 años que yo tuve el accidente, 3 años que terminé.

DOROTHY: Y de que manera eso digamos transformó su estilo de vida

NEFTALÍ: Completamente

DOROTHY: Si ¿Qué beneficios le aportó?

NEFTALÍ: El yoga tiene muchas cosas en común que me recuerdo mucho, comencemos por el saludo, ellos tienen la costumbre, el saludo de ellos ponen las manos así, y miran a la persona y la saludan pero no es la persona, es lo que contiene la persona, es el contenido de la persona...

DOROTHY: Es más interno

NEFTALÍ: Si entonces eso para empezar, y después tiene la meditación que es fabulosa porque uno se limpia, cuando esta llena un vaso por ejemplo, no se le puede poner más, hay que quitarle todo eso que tenga agua leche, lo que sea para poner algo a ese vaso, entonces ellos lo que tienen es ese principio de limpiar la mente que es otra cosa que nosotros descuidamos cuando estamos joven. ¿Dónde está la mente y el espíritu? ¿Dónde está? Y ¿Dónde diablos me pusieron eso?

Porque uno no sabe, no sabe conversar con él, tampoco con el cuerpo entonces ya cuando uno despierta en ocasiones ya es demasiado tarde y no puede ya remediarlo porque ya... Observen esto y ya en la casita lo dije una vez, el cuerpo humano tiene un 90 ó un 90 y tanto % de agua en eso estamos todos claros, algunos médicos dicen que pasa de 90 hay unos que dicen bueno hasta 97 chico, quiere decir que somos mucho de agua y también perdemos mucha aire y es muy imprescindible, ¿Por qué es imprescindible? porque lo primero que nosotros hacemos, cuando, hacemos cuando nacemos es tomar aire y si nosotros durante la vida no tomamos suficiente aire pues nosotros no podemos vivir, si el cuerpo humano esta compuesto de esos elementos y otros muchos que tienen por qué dura tan poquito. Si sabemos que esos componentes son tan durables. Por qué si yo tengo una vasija en mi mano y la dejo caer a la distancia de un metro supongamos, esa vajilla se destortilla, porque los materiales con los que esta creada esa vasija no resiste ese golpe pero si esa vasija es de un material más fuerte hierro bronce y se coloca a esa misma distancia no le pasa nada, entonces qué nos pasa a nosotros, increíble pero no hemos usado bien el agua, el aire y los otros elementos que nosotros tenemos. Lo usamos a la ligera la respiración por ejemplo lo hacemos tan limitadamente que yo no sé como no nos morimos. No sabemos respirar.

ANDREINA: No sabemos respirar

DOROTHY: Señor Neftalí y la alimentación cómo usted se maneja...

NEFTALÍ: Mira eso también lo estoy aprendiendo y todos los días aprendo de eso. Por ejemplo hay vitaminas que se yo...

Esto fue lo que hicieron las muchachas de la Universidad Central de Venezuela

ANDREINA: Aja para lo de los pacientes hipertensos. ¿Usted es hipertenso?

NEFTALÍ: No, pero ellas hacen ese curso, y me pusieron a mi por la edad y porque yo tuve un accidente enfermo y se me reventó, y entonces me pusieron una prótesis a nivel de la cadera y entonces ellos, y

también Karina esa señora me pone en todas partes, y bueno ellas te quieren entrevistar y entonces vaya usted, pero yo estoy contento porque me eligieron, y entonces en alimentación uno aprende todos los días, porque inclusive yo le dije en la última reunión la vitamina E ya esta muy cuestionada y la vitamina E...

DOROTHY: Entonces, ¿No la toma?

NEFTALÍ: Si la tomaba pero ahora he visto en la televisión y... entonces ¿Por qué no tomamos mejor la vitamina E en nueces en vez de la pastilla? Y eso estoy haciendo ahora, todas esas frutas secas... En la mañana el desayuno mío, es este y agua...

ANDREINA: Osea, que usted busca la manera de suplir esas vitaminas a través de los mismos productos alimenticios normales por ejemplo: las frutas secas ¿Usted las consume para evitar los medicamentos y los químicos?

NEFTALÍ: Hay veces que uno no llega a sufrir de eso totalmente porque por ejemplo si uno esta deficiente de vitamina C y para tomarse lo que necesitas para suplir a una pastilla necesitarías un kilo de limones y no es posible así que en ese caso si, la vitamina C, E, D ahora que después del accidente me dijeron, el médico me dijo que uno tenía que consumir permanentemente vitamina E la que da el Sol y el calcio y yo no sabía eso, lo sé desde hace 2 años que supe y tengo 77 años ya y qué paso. Un fulano dijo en la época de cristo, que es un beneficioso, es un bien el conocimiento y un mal la ignorancia, eso es cierto, por la ignorancia a mi se me reventó ese hueso, porque nadie me dijo que necesitaba calcio permanentemente, yo me tomaba un vaso de leche porque me gustaba pero no pensaba que, me gustaba pero no más, nunca tuve la costumbre de tomármelo todos los días para suplir esa deficiencia de calcio y eso había que tomarlo permanentemente.

DOROTHY: Claro

NEFTALÍ: El agua, esa cantalecita que tiene los médicos de que hay que tomarse 8 vasos diarios, es verdad. Entonces el yoga abarca todo eso, la alimentación, la relajación. La relajación es bellísima.

DOROTHY: Le gusta...

NEFTALÍ: Bellísima la relajación. Mira todo lo que forma parte, los ejercicios, también los estiramientos. Si... y... o inclusive cuando terminé el curso, dicté varias clases aquí, porque en este sitio se presta, porque aquí es riquísimo. Aquí es fabuloso yo me reunía aquí con, sólo estuve con 2 señoras porque no tenía la habilidad, no tenía también la seguridad de dictarla, pero yo ahora me divierto.

DOROTHY: ¿Haciendo sus rutinas?

NEFTALÍ: Hasta las 10 de la mañana estoy ahí

DOROTHY: ¿Está haciendo las clases de Yoga todos los días aquí?

NEFTALÍ: Si, pero lo hago solo ahora porque primero por la alimentación, la pierna, que no puedo hacer todos los ejercicios, pero lo que es la meditación, la relajación y algunos ejercicios sin usar y me quedo hasta las 10 de la mañana, caminando.

DOROTHY: ¿Camina mucho aquí mismo en la mañana?

NEFTALÍ: Si yo prefiero aquí, que en la calle, antes si iba al parque del Este me gustaba mucho y también a la Estancia, es muy buena, pero yo prefiero estar...

ANDREINA: ¿Se siente más seguro?

NEFTALÍ: Si

ANDREINA: Y ahora que ya domina más el tema de la alimentación. ¿Acostumbra por ejemplo, a tomarse un vaso de leche diario?

NEFTALÍ: El calcio en pastillas

DOROTHY: Y además de tomar el calcio en pastillas que otros medicamentos utiliza como para el colesterol o para...

NEFTALÍ: Para el colesterol yo no tomaba nada, además porque no me habían hecho ese examen, pero ahora voy a hacer lo que ellos me dicen de usar la leche descremada

ANDREINA: Osea que antes consumía leche completa, pero ¿Ahora va a tomar la opción de tomar la descremada?

NEFTALÍ: Si, por ello, por lo que me dijeron porque antes me decían que no, que no tenía nada y que no necesitaba, que no me preocupara por eso pero si me dicen, pero ellos también me dijeron que no es nada grave, nada que vayas a tener...

DOROTHY: Un poquito, para comenzar a cuidarse

NEFTALÍ: Tú puedes reemplazar la completa por la descremada

ANDREINA: ¿Y las grasas?

NEFTALÍ: También me las eliminaron

ANDREINA: ¿Qué tanto?

NEFTALÍ: Yo no diría que sea mucho, pero si poco a poco ir eliminando...

ANDREINA: Qué acostumbra cuando se levanta en las mañanas. ¿Qué le gusta desayunar?

NEFTALÍ: Mire no hay nada mejor para mi que el vaso de agua

DOROTHY: El vaso de agua siempre que se levanta

NEFTALÍ: Siempre estoy tomando 3, 4 un botellón de esos y luego salgo, me meto en la ducha, la ducha vale, uno no utiliza bien la ducha chico

DOROTHY: Y cuéntenos como usa usted la ducha para...

NEFTALÍ: Abres agua caliente, agua fría, métete en el agua caliente porque el cuerpo no esta acostumbrado y alterna esa agua caliente con el agua fría, de tal manera que el cuerpo se

DOROTHY: Se estimule

NEFTALÍ: Si, se estimule y el corazón se alivie un poco

DOROTHY: Le gusta entonces los baños largos... y ¿Cuándo tiene que hacer diligencias a que horario las hace?, ¿Cuáles son sus responsabilidades en la casa?

NEFTALÍ: Tengo tanta fortuna chica que tengo a Javier que ahorita no esta trabajando, y el hace la mayor parte de las diligencias, las hace el. Como si fuera poco las otras personas que viven conmigo, esos se encargan de lo demás.

DOROTHY: ¿Entonces lo apoyan a usted?

NEFTALÍ: Yo poco, casi nada tengo hacer.

DOROTHY: Osea que lo que son pagos y recibos de servicio telefónico factura de luz, todo eso...

NEFTALÍ: Trato de evitarlo o abreviarlo, por ejemplo: el pago de luz yo lo hago en mi cuenta corriente, entonces me preocupo es por mirar la libreta.

DOROTHY: Ah directamente el cobro

NEFTALÍ: Si y más nada. El teléfono, la televisión eso esta a cargo de uno de los hijos porque cuando yo vine a comprar este apartamento me gustó que no tenía ni teléfono, ni televisión, entonces yo dije este es el mío.

DOROTHY: Y se siente cómodo así, ¿Tranquilo?

NEFTALÍ: No me gusta la televisión

ANDREINA: ¿No la ve?

NEFTALÍ: Muy poco, a veces

ANDREINA: ¿Tiene toda la vida viviendo aquí en este apartamento?

NEFTALÍ: Tengo 11 ó 12 años no se...

ANDREINA: ¿Y entonces ve poca televisión?

NEFTALÍ: Si... Me gusta el radio

ANDREINA: Ah si. ¿A qué hora lo escucha?

NEFTALÍ: En la mañana por ver como amanecemos y lo dejo de ver ya hasta las 12. y 3 de la tarde que hay un programa de salud muy bueno, un médico psiquiatra creo, y después el domingo hay otro programa bueno también a las 7 de la noche de "923" creo que se llama y hay un gran mater que también es muy bueno.

DOROTHY: ¿Y usted lo escucha los domingos en la noche?

NEFTALÍ: Si, pero después ya no más

DOROTHY: ¿y prensa señor Neftalí?

NEFTALÍ: Muy poquito

DOROTHY: Si

NEFTALÍ: Muy poquito porque a mi me pasa algo con la prensa y es que y eso lo aprendí en la universidad, cuando yo me iba a almorzar en el restaurante de la universidad veía un montón de muchachos con un montón de libros pero ¿Qué se asimila de todo eso? Y si no se va a limitarse, ¿Por qué no dedicarse a uno, a lo esencial? Ah si también el periódico no lo...

DOROTHY: Las cosas de su interés muy puntuales

NEFTALÍ: No umm, yo diría que un 90 % lo boto

DOROTHY: Entonces lee un 10 %, los temas que le parecen interesantes para usted

NEFTALÍ: Si

ANDREINA: Prefiere la calidad y no la cantidad e la lectura

DOROTHY: Señor Neftalí y además del yoga, de salir a caminar en las mañanas por aquí eh... de escuchar un poco de radio. ¿Qué actividades de entretenimiento usted...?

NEFTALÍ: Aquí yo corro con una gran suerte, ¿está grabando?

DOROTHY: No se preocupe cuéntenos, aquí no va escuchar nadie

ANDREINA: Eso es para tener respaldo en la tesis

NEFTALÍ: En el grupo fue una suerte tener, conseguir grupo porque, en el grupo me voy todo el tiempo restante, mire es fantástico

ANDREINA: ¿Y qué hacen ustedes allá, cuando están en la casita de la juventud?

NEFTALÍ: Mire dentro de poco tenemos un paseo, y tan sabroso tan buenos que yo se los recomendaría bueno pero...

ANDREINA: ¿Y quién se encarga de organizar esos paseos? ¿Ustedes como grupo o...?

NEFTALÍ: No, eso del alcalde de Chacao y la casita se encarga

DOROTHY: De coordinar la actividad del viaje y todo

NEFTALÍ: Y esta ultima vez que fuimos a Morrocoy yo no podía ir allá, particularmente no podía por lo costoso, por lo difícil que es por lo incómodo que es para uno solo. Pero me fui en el grupo y eso es una maravilla

DOROTHY: ¿Y cuántos días paso por allá?

NEFTALÍ: Fueron 5 días y ahora...

DOROTHY: Ah fue bastante tiempo

NEFTALÍ: Y ahora vamos a no se, si es Chichiriviche hay...

ANDREINA: ¿Higuerote?

NEFTALÍ: Higuerote, pero también quieren ponernos 5 días, pero tienen un montón de cosas que ofrecen en ese viaje.

DOROTHY: Actividades para ustedes

NEFTALÍ: Si, allí en ese grupo también se hace Tai Chi, yo no hago Tai Chi, bailo terapia muy bueno.

DOROTHY: ¿Y usted hace bailo terapia?

NEFTALÍ: Muy poquito porque el médico me dijo que todo lo que fuera este...

ANDREINA: ¿Impacto?

NEFTALÍ: Impacto y movimientos fuertes no podía, pero si me gusta el baile y lo he hecho, por ejemplo estamos en una fiesta y llega una muchacha...

DOROTHY: Y la invita a bailar

NEFTALÍ: No se puede evitar porque entonces, ¡Mira que se quede esa pata allí!

RISAS

DOROTHY: ¿Le gusta ir a fiestas?

NEFTALÍ: Muy poco pero me gusta el teatro y la fiesta yo creo que es puro teatro, entonces prefiero el teatro, hace poco hicimos una obra y eso se puso full...

DOROTHY: ¿En el Celarg?

NEFTALÍ: Si, en el Celarg, también se cuentan cuentos para niños y ahora tienen el propósito de expandir eso, de expandirlo porque es muy bueno.

DOROTHY: Ahora y... ¿Cómo se siente participando en esas actividades?

NEFTALÍ: Muy bueno, muy bueno porque cada uno tenemos un misterio que quisiéramos contar. Pero para nosotros poder contar la historia de nuestra vida es necesario que la otra persona que nos va a escuchar sea tan receptiva que pueda recibir eso que le estamos contando con entusiasmo, con alegría porque de lo contrario si uno se limita a contarlo y esta persona no nos esta prestando atención entonces yo para que le cuento esto, entonces la mayor parte de las veces nos limitamos a conversar por eso, por esa limitación. Miren y ustedes que están estudiando eso del subconsciente eso es un mundo fascinante...

DOROTHY: ¿Le gusta leer sobre eso?

NEFTALÍ: Mucho. Mira por estar dormido yo acostumbraba a dormir en una cama litera y varias veces me caí, de la parte de arriba pero cuando me caía y estaba despierto no me pasaba nada, cuando me caí estando dormido, allí si me paso y se me reventó el hueso por qué el subconsciente, uno no sabe que lo tiene chica si quiera uno hace mucho trabajo consciente y el consciente es el que nos acompaña 8 horas pero y ¿Qué hacemos con esas 16 horas que tenemos? Voy a traer una cosa....

ANDREINA: Una pregunta Señor Neftalí y... ¿Usted hace teatro o le gusta asistir al teatro?

NEFTALÍ: No, no, no, hago Teatro

ANDREINA: Y veo que también habla en esta entrevista de la música de lo mucho que se puede hacer con ella. ¿Le gusta la música?

NEFTALÍ: Porque yo creo que tiene un poder la música fabuloso y yo he visto ese poder, allí donde yo estaba accidentado, yo me puse a cantar y la gente que estaba oyendo, al principio se burlaban y todo eso pero que increíble era pero todos salimos bien contentos

ANDREINA: Veo que es un hombre espiritual y que le gusta mantener ese control entre el cuerpo la mente, la meditación. ¿Cree en DIOS señor Neftalí?

NEFTALÍ: Sí pero sabe, no se tal vez, soy atrevido en decirte esto pero, yo diría que gracias a DIOS, soy ateo porque creo en Dios pero es que es tan grande ese carajo vale, es tanto lo que yo lo adoro que no puede ser que sea lo que nosotros hemos adorado y hemos querido tanto pues, y porque tengo muchas preguntas y respuestas con respecto al cristianismo...

(Señora de Neftalí hablando)...no come carnes rojas, del mismo modo el señor Neftalí no toma ni gaseosas ni bebidas alcohólicas...

ANDREINA: ¿Y en ocasiones especiales?

NEFTALÍ: Para mí todos los días son especiales, mira hay que ver un amanecer aquí, entonces todos los días son especiales.

DOROTHY: ¿Cuándo fue la última vez que fue a visitar a su familia en Barranquilla?

NEFTALÍ: Hace como 2 años, tu sabes que cuando uno visita esa parte donde uno nació, donde uno creció, donde uno se enamoró, eso es muy agradable esas paredes le hablan a uno chico.

ESPOSA DE NEFTALÍ: ¡Se enamoraría de otra no conmigo!

RISAS

ANDREINA: Señor Neftalí yo tengo por aquí entre las preguntas, que no le preguntamos, que trataba de suplir a través de alimentos, la vitamina C, D, E pero, actualmente hay algún medicamento que usted este tomando, ah bueno el calcio usted lo mencionó, qué otro...

NEFTALÍ: La aspirina me gusta por que por esa prevención de ataques cardíacos, que dicen que la sangre la diluye un poco, entonces por eso la tomo.

ANDREINA: ¿Una pastillita diaria?

NEFTALÍ: Si

ANDREINA: Y además del calcio, qué marca Calcibón?

NEFTALÍ: No, Maxical

DOROTHY: Señor Neftalí y controles médicos. ¿Cada cuánto tiempo usted se hace un chequeo?

NEFTALÍ: Pero allí si es que me rasparon ustedes, me lo hice ahora con esta gente pero antes no iba...

ANDREINA: ¿No era persona de visitar médicos?

NEFTALÍ: Ahora si pienso, porque hay una cosa, lo que decía la señora, la vida humana puede ser 100 años o más pero yo no puedo decir eso porque yo tuve 50 en textiles y la industria que me tocó a mi era muy sucia, porque se trata de la primera máquina que agarra el algodón y lo procesa para hacer las telas y entonces son 50 años que yo me metí allí y es tan delicado eso, tan sucio, tan antihigiénico que a los 12 años en Colombia no se puede seguir trabajando en eso lo cesan a uno pero, yo insistí y seguí pensando de que, bueno me sentía bien y pero, eso quiero decir que yo no puedo pasar de 100 años si yo hubiera tenido ese descuido de 50 años para mi sería facilísimo pasar de los 100 años, para ustedes, ustedes pueden pasar pero si...Tienen la previsión y la utilizan, eso es fabuloso.

DOROTHY: Señor Neftalí y ¿Usted usa algunos productos para su cuidado personal?

NEFTALÍ: No. Me gustaría tener algo fácil para conservar la piel, porque la piel, yo creo que, yo creo no, es el órgano más grande del cuerpo. Y no lo cuidamos chica y allí cuando nos envejecemos se nos vienen las arrugas encima pero eso es puro descuido, no la tratamos bien.

DOROTHY: Y de qué manera se podría tratar, algún producto...

NEFTALÍ: Una hidratante, comenzando con el agua. Considerándola como un cuero cualquiera pero que uno lo quiere conservar, no ese cuero que uno no quiere y lo tira en un rincón, sino ese cuero que uno quiere y lo quiere conservar, que lo limpia que lo pule...

DOROTHY: Señor Neftalí una pregunta que no le hice cuando estábamos hablando de las diligencias fue por ejemplo, las salidas para la casita ¿Usted va solo o alguien lo acompaña?

NEFTALÍ: Me gusta mucho estar solo, no y yo diría que soy el exceso porque en los trabajos también me gustaba estar solo y también en los paseos todas las actividades mías, yo diría que soy muy independiente, si salgo y los hijos míos también le gusta salir conmigo y todo pero no así habitualmente.

ANDREINA: ¿Y usted tiene carro o se transporta en autobuses?

NEFTALÍ: Soy tan afortunado que tenía un carro, un Wolksvaguen lo tuve como 30 años, lo compré por 9.000 mil bolívares, ya ahora hace como 4 ó 5 años yo no lo podía vender porque tenía que pedir por el, tanta plata que me parecía un robo, una cosa que costó 9.000 Bs. lo iba a vender por 30, 40 50 y entonces hubo un loco que me dijo yo le doy 400 mil Bs. por ese carro, ¿400 mil? Y bueno...

DOROTHY: ¿Y entonces ahorita, cuando sale cómo se traslada?

NEFTALÍ: Tenemos el mejor carro del mundo el metro.

ANDREINA: El metro

NEFTALÍ: Aquí a pocos metros, agarro el metro bus y no me cobran nada y me dejan en el metro de la paz y tampoco me cobran nada.

ANDREINA: Ah entonces, ¿Usted va gratis allí?

NEFTALÍ: Si y me quito la preocupación del carro, me estaba contando la señora mía que ha un señor le cobraron como 300 mil Bs. por que había estacionado mal el carro

ANDREINA: ¿Y hace cuanto tiempo usted vendió el carro?

NEFTALÍ: 3 ó 4 años

ANDREINA: Osea, que... ¿Tiene todo este tiempo utilizando el metro?

NEFTALÍ: Si

DOROTHY: ¿Se adaptó?

NEFTALÍ: Ahora que salgo más porque voy a la casita, pero yo le digo sino fuera por el grupo yo estaría aquí, porque el pasatiempo principal mío es la lectura y el estar aquí pues, tengo unas 4 ó 5 matas allí y las uso como pasatiempos y eso es todo.

ANDREINA: ¿Qué tipo de lecturas?

NEFTALÍ: Me gusta todo pero, me gusta mucho la filosofía todo ese sector oriental me parece fascinante, mucho, mucho y eso de la novela no me atrae mucho.

DOROTHY: Una pregunta señor Neftalí con respecto a su participación en las decisiones de la casa que tanto usted se involucra. ¿Es usted un "decisor" en la toma de decisiones o más bien sólo...?

NEFTALÍ: Yo diría que soy más bien marginado porque, yo sé que en la época en que estoy o en lo que estoy preocupado, es prepararme para la muerte ¿Por qué? porque esa es la realidad, esa es la verdad, esta etapa es de preparación ahora porque no tomo decisiones así vitales, por ejemplo: La última decisión si la tome cuando vine para acá y nos mudamos, pero después en decisiones importantes no

ANDREINA: ¿Y en las cositas de la casa? ¿Usted participa? Oye falta algo por aquí o el bombillo de la cocina se quemó... ¿Quién lo cambia?

NEFTALÍ: Ah si, si, Lo cambió yo

DOROTHY: ¿De qué cosas esta pendiente siempre en la casa? osea ¿Cuál es su responsabilidad?

NEFTALÍ: Yo diría que todo porque todo me comunican, pero son cosas tan sencillas chica, no hay nada así importante que yo diga que se necesita de tal inversión, de mucha plata

DOROTHY: Son cosas cotidianas...

ANDREINA: Ahora sus hijos que están más jóvenes y que están comenzando a diferencia de usted en la parte del trabajo, si van a tomar alguna decisión importante se lo comunican, por ejemplo estoy pensando vender el carro y comprarme otro o venderlo en tanto y hacer negocio aquí. Ese tipo de cosas, ¿Se la comunican a ver si usted lo asesora o a veces deciden ellos mismos?

NEFTALÍ: Si me lo comunican, pero yo diría que tienen la tendencia a recibir el ejemplo que yo le he dejado y es que échele y tropiece y caiga. Hay una cosa que a mi fascina chica, son los errores porque de eso es que uno aprende, yo me limito a decir mira eso me parece bien algo, pero yo mezclarme totalmente en ellos no porque yo prefiero que ellos tengan la misma experiencia y por si solo, si necesitan mi colaboración y todo eso yo estoy dispuesto, pero no meterme de lleno

DOROTHY: ¿Qué opina de la tecnología utiliza la computadora, tiene un celular?

NEFTALÍ: Yo compré un celular hace como 1 año, y... nunca lo toco

ANDREINA: Bueno, ¿No lo necesita? Y cuando va a la casita cómo hace cuando se comunica cualquier cosa, que va a llegar tarde...

DOROTHY: ¿Y con esos viajes a Morrocoy de 5 días de dónde llama?

NEFTALÍ: Por eso lo compré para esos viajes así largo, pero con esa excepción, muy poco casi tengo de utilizarlo, tan poquita que no, ahora no lo toco desde hace 6 meses.

DOROTHY: No sabe ni donde esta el celular

ANDREINA: ¿Y la computadora tampoco?

NEFTALÍ: La computadora la tiene mi hijo... y yo no se ni como se prende eso

ANDREINA: Pero ¿Por qué? ¿Le da temor?

NEFTALÍ: Yo creo que es por la forma en que la usa, es tan concentrada que yo creo que se quedan allí y se olvidan del resto

ANDREINA: ¿Se aíslan?

NEFTALÍ: Y el resto para mi es maravilloso. Y a eso no le doy mucha importancia, por supuesto que la tiene, quien no tenga eso pues, fíjese que el último paseo que hicimos fue en Valencia y donde muestran una computadora grande, es una hacienda en donde hay una computadora grandísima de cemento y todo eso y le enseñan a uno y allí en esa vitrina te enseñan la regla de cálculo ustedes recuerdan la regla de cálculo... y yo recuerdo que para mi fue una entretención y una herramienta fabulosa. El hijo mío que compró esa computadora ya esta obsoleta y la que tiene en Maracay que la compró hace 2 años, ya me dice que hay cosas que son más nuevas que la que el tiene, entonces nos estamos enfrentando a un chatarrero horrible que no vamos a poder salir de el fácilmente, y por eso he sido un poquito perezoso en eso.

DOROTHY: Señor Neftalí con respecto a sus finanzas y los seguros, ¿Usted tiene seguro de vida?

NEFTALÍ: No

ANDREINA: Comentó que tenía una cuenta corriente, ¿Tiene algunas otras cuentas? ¿Cómo le va con el banco?

NEFTALÍ: Si, tengo mis ahorros porque si pienso en la señora, pues porque me toca a mi, partir primero que ellos y entonces bueno que ellos tengan algo... No me importa mucho tampoco porque es tan bueno el conseguirlo chica, esa plata que tu ganas sabe tan sabrosa, que porque quitarle ese deseo de conseguirlo ese esfuerzo esas ganas, así que no...

DOROTHY: ¿Cada cuánto visita el banco?

NEFTALÍ: Cada vez que me llaman, cada 8 días.

DOROTHY: ¿Qué usted cancela con ese dinero, qué gastos cubre, en qué los invierte?

NEFTALÍ: Esa pregunta es muy interesante porque ayer compré una y cuatro cosas y me dijeron 20 mil bolívares, porque tu sacas 100.000 mil y qué compré con eso, casi nada pero...

DOROTHY: Compra artículos de primera necesidad o de repente quiso comprar algún chocolatito un detallito para la casa, osea como usted se maneja cuando saca un dinerito del banco

NEFTALÍ: Yo siempre cuando voy a sacar dinero del banco, yo siempre pienso en algo por ejemplo se acabó el aceite, entonces digo a ver cuanto tengo aquí tengo 20, 30 mil bolívares, es muy poco en caso de una emergencia, alguno de los muchachos se me agrave o que una caída de una nieta y tenga que pagar un taxi me gusta siempre que en la casa allá de 50 a cien mil bolívares pero no más. Los retiros míos son muy delicados siempre pensando en una urgencia y las necesidades son tan pequeñas chica, que no me preocupo pero eso si tiene la señora mía, ella me dice bueno se acabó la papa, si pero tenemos pan o viceversa no tenemos huevos, pero tenemos un atún.

DOROTHY: Una pregunta señor Neftalí, en caso de lugares de supermercados a cuáles lugares va

NEFTALÍ: Los más cerca, aquí tenemos "Cada", también aquí hay un mercadito, aquí cerquita, tenemos un hidropónico allí, y como es tan poquito lo que se compra que no he pensado en Mercal, pero si yo tuviera necesidad voy a ya. Por eso yo no tengo color político no tengo nada que me limite a decir no, yo no puedo ir porque la cachucha tiene que ser roja o verde.

ANDREINA: Pero actualmente va a "Cada", al mercadito, dependiendo de lo que necesiten allí, ¿Va usted con su señora?

NEFTALÍ: Voy solo pero Javier es el que se encarga de hacer mercados más grandes. Que grandes casi no son, porque descubrimos que es mejor mercar todos los días que mercar cada 15 días o cada 8 días, porque entonces uno compraba medio kilo de jamón, entonces cuando quieres jamón hay tanto en la nevera que te comes más de lo que necesitas, en cambio si compras 100 gramos de jamón no te puedes comer los 100 gramos porque son 2 ó 3 entonces te comes lo necesario.

ANDREINA: ¿Entonces el mercado es semanal o diario?

NEFTALÍ: Diario

ANDREINA: ¿Y controla y logra administrar lo que se va a comer toda la familia?

NEFTALÍ: Pero esa forma de comprar ya no se si pueda llamar administrar, porque nosotros no tenemos administración chica, como yo le digo se acabó el queso, hay mantequilla, la arepa es buena pero hay pan. No tenemos nada así...No hay gastos fijos en la alimentación. Muy variables, muy variables

ANDREINA: Y entonces, ¿Usted se encarga de ir a hacer esas comprar diarias o su hijo Javier?

DOROTHY: De electrodomésticos, ¿Cuáles usan aquí en la casa con frecuencia?

NEFTALÍ: La licuadora sobre todo mi señora, también mi hijo que le gusta la fruta en batidos no tanto a mi porque a mi me gusta la fruta completa, la naranja completa. Si ese es el electrodoméstico más usado.

(Ve Supercable cuando ve televisión...)

ANDREINA: Ahora una pregunta cuando tocamos el tema de los bancos usted utiliza la libreta de ahorros para sacar dinero o tiene chequera, tarjeta de débito

NEFTALÍ: Mi cuenta de ahorro, es la que más me gusta

DOROTHY: Y cuando va a pagar, ¿Efectivo?

NEFTALÍ: Eso

A nosotros nos enseñaron un Adam y una Eva pero en esa época nos enseñaron eso porque no podían mantener ese primer padre y esa primera madre, nadie nos podía decir que la evolución tatata... pero ahora que cualquiera dice eso no existe, eso son mentiras, la evolución es esta y tatata... entonces ya a estas alturas nos parece una cosa muy mala

ANDREINA: ¿No practica entonces conceptualmente ninguna religión?

NEFTALÍ: No

DOROTHY: ¿Y usted leyó el libro o vio la película?

NEFTALÍ: Tu sabes que mi hijo se mantiene en la iglesia, estudió seminario y el se mantiene en la misma iglesia de aquí...

DOROTHY: Entonces le informó un poco sobre eso

NEFTALÍ: Si, pero yo tengo pereza de verla porque me parece que es pura taquilla que no, no se si la veo es pa' que no me la cuenten sino...

DOROTHY: ¿Ahora una pregunta señor Neftalí le gusta el cine?

NEFTALÍ: Ahora que estoy en teatro me gusta la comedia pero muy poco

DOROTHY: ¿Y los centros comerciales?

NEFTALÍ: No se eso de ver 4500 Bs. por una película y eso que para uno, es 4500 pero ustedes son 9 mil, ya te conté que el carrito mío me costo 9 mil
La relación... Si, yo diría que voy al cine cada mes, ahora me propongo ir cada mes, en una cosa de comedia para ayudarme con la cosa esa del teatro porque estoy enamorado del teatro.

ANDREINA: Le encanta

NEFTALÍ: Hace reír a la gente, eso es lo que más me gusta, la hija mía me regaló un traje de payaso

DOROTHY: disfruta haciendo su show...

**Entrevista con la Sra. Aída Castro
Adulto Mayor**

ANDREINA: Vamos a poner la grabación, esto es a modo de respaldo para la tesis...

AÍDA: Ah...

ANDREINA: Entonces después tengo que transcribir y eso...

AÍDA: Ah...

ANDREINA: Bueno quería empezar, preguntándole por ejemplo que tipo de, estoy viendo por aquí unas medicinas no se si sean tuyas

AÍDA: Esas son de los niños

ANDREINA: De los niños. ¿Usted ahorita consume algún tipo de vitaminas, de medicamentos para controlar su salud?

AÍDA: Sí estoy este eh tomando calcio

ANDREINA: Uju

AÍDA: También Adrendonato Sódico de sodio que eso es para los huesos porque estoy sufriendo de artrosis

ANDREINA: Artrosis

AÍDA: Sí Artrosis y a nivel de columna, de rodilla y los pies, entonces también estoy tomando Adrendonato Sódico es una cada semana, una nada más, cada semana, pero el calcio tiene que ser diario y también Glucosalina diaria

ANDREINA: ¿Qué es Glucosalina?

AÍDA: Ya te voy a mostrar aquí el

ANDREINA: Ah ok

AÍDA: Aparte de para los huesos estoy tomando también para el estómago porque sufro también de hernia Aetal, Aital, eso es una hernia que no se opera ni nada, pero es o produce mucho acidez

ANDREINA: Ah ok

AÍDA: Y estoy tomando también Omrepasol que es para la acidez

ANDREINA: Para poder controlar

AÍDA: Sí, y tomando medicinas de esas la acidez es mas grande, pero con el Omeprasol entonces se me calma

ANDREINA: Ahora y usted tiene algún tipo de control médico, que le mandan todos esos medicamentos

AÍDA: Sí, aquí mismo en Chacao en los módulos que están al frente de la plaza de Chacao

ANDREINA: Uju

AÍDA: Allí hay unos módulos de Salud Chacao entonces es allí donde me controlo

ANDREINA: OK. ¿Cada cuánto tiempo va?

AÍDA: Este bueno para los huesos, cada año

ANDREINA: OK

AÍDA: Porque ahora me van a, dependiendo como yo este me van a es decir a mandar unos exámenes aparte, que algunos tengo que pagar y otros me los hace en Salud Chacao gratis

ANDREINA: Que bueno

AÍDA: Y también eh por laboratorio también tienen que verme lo de la sangre que es decir del perfil 20

ANDREINA: Todo el tiempo esta haciéndose entonces chequeos médicos y ahora muchos de ellos por suerte no tiene que pagarlos porque forman parte. Estos si tengo que pagarlos

AÍDA: Pero las medicinas sí

ANDREINA: Sí

AÍDA: ¿Y algunos exámenes médicos también?

AÍDA: También

ANDREINA: Son muy costosos Señora Aída o no ?

AÍDA: Eh... la Centrometría me cuesta 35 mil, me mandaron a hacer unos exámenes que para la tiroides que no me los pude hacer porque no tenía dinero para eso. Y muchas cosas que me han mandado a hacer no las he hecho por lo mismo por falta de dinero.

ANDREINA: De dinero. OK y ahora usted recibe algún tipo de pensión?

AÍDA: Hasta ahora no

ANDREINA: Nada

AÍDA: Únicamente de mis hijos, que me ayudan y a veces no pueden tampoco

ANDREINA: Sus hijos son las que la ayudan...No tiene pensión, seguro social?

AÍDA: Seguro social si pero allí no dan medicinas

ANDREINA: Entiendo

AÍDA: Pero únicamente este, consultorio médico para chequeos y mas nada

ANDREINA: Um exacto. Ahora en relación a la alimentación señora Aída hay algunos productos que tenga que consumir por razones de salud o algunos que allá tenido que dejar, bueno por ejemplo si esta tomando medicinas para los huesos me imagino que me imagino que debe estar tomando mucha leche, por ejemplo o...

AÍDA: Sin embargo no es conveniente que tome mucha leche, si tomo pero no es conveniente mucho, este me dijeron lo menos posible carnes rojas, casi nada de grasas y bajo de sal y bajo de azúcar

ANDREINA: ¿Cuando se levanta en la mañana por ejemplo que le gusta desayunar?

AÍDA: Tú sabes que muchas veces no, no me provoca desayunar

ANDREINA: Nada

AÍDA: No

ANDREINA: Y Almuerza directamente

AÍDA: Si o por allí como las 9 a las 10, si hay un pedacito de pan me lo como, si hay con que comerlo me lo como acompañado me lo como solo, como este

ANDREINA: Exacto

AÍDA: Y un poquito de café negro. Eso es lo que más, pero asunto de desayuno, desayuno no

ANDREINA: No. Y para almorzar que le gusta o qué acostumbra a comprar para almorzar

AÍDA: Te diré que me gustaría pero como no puedo (se ríe)

ANDREINA: OK

AÍDA: Me gustaría comer muchas ensaladas, pero muchas veces no puedo

ANDREINA: OK

AÍDA: Comer pescado, eso si me han mandado a que come el pescado que quiera pero también el pescado está caro

ANDREINA: Todas las cosas están muy costosas

AÍDA: Sí

ANDREINA: Cómo haces entonces ahorita, que todo es costoso. Cómo resuelve a dónde va comprar. Qué tipo de cosas compra para que le rinda el dinero

AÍDA: Bueno ahorita mi hijo es quien hace le mercado, porque la hija mía compra su mercado aparte y el hijo aparte entonces él sale con la esposa y compra y lo que ellos compran es lo que yo como, porque no puedo de otra manera, no tengo entrada de otra manera, entonces tengo que comer lo que ellos coman...

ANDREINA: Exacto, aunque no le guste mucho, por ejemplo no

AÍDA: Bueno la verdad que lo que ellos compran me gusta, pero debo comer muy poco de eso, por lo menos las caraoatas me hacen un daño, yo como pero poquito...

ANDREINA: Entiendo

AÍDA: Entonces pollo, si todo lo que yo quiera comer, arroz, arepa, plátano que no sea frito

ANDREINA: Uju. ¿Y bebidas, toma refrescos?

AÍDA: No

ANDREINA: Solamente agua o algún jugo natural?

AÍDA: Agua, cuando hay para comprar la fruta tomamos jugo de melón, sino agua

ANDREINA: Entiendo, ahora a veces acompaña a su hijo al supermercado

AÍDA: Sí

ANDREINA: Y dicen vamos juntos a comprar este...¿A dónde van?

Vamos, cuando estaba aquí el mercado Luz este, no el mercado Luz no "Unicasa"

ANDREINA: OK

AÍDA: Íbamos a "Unicasa" y después íbamos al "Central Madeirense", porque comparábamos los precios

ANDREINA: Buscando lo mejor, lo más económico

AÍDA: Sí

AÍDA: Pero ya no está el Unicasa entonces ahora inmediatamente al Central Madeirense y ahora estos días es que he salido porque están poniendo mercaditos por lo menos en la plaza del indio pusieron un mercadito, entonces mi hijo va a comprar pollo que lo consigue mas barato.

ANDREINA: Mejores precios

AÍDA: Sí. Pero lo que pasa es que allí no venden todo

ANDREINA: Entonces hay que comprar un poquito aquí, un poquito allá

AÍDA: Exacto. Y así es que andamos

ANDREINA: OK, y de los supermercados por ejemplo el "Central Madeirense" le parece que es el que tiene los precios más económicos o el "Unicasa"?

AÍDA: Sí, sí, el "Central" bueno un poquito no es que sea así...

ANDREINA: Mucho, si pero al menos

ANDREINA: Y cuando va, ¿Siempre lo acompaña o no todo el tiempo al supermercado?

AÍDA: En estos últimos meses le dice a la esposa que vaya con él y ellos van, pero yo le hago la vista, porque ellos saben que yo todavía no he dejado completamente de ser ama de casa, yo siempre estoy pendiente de la comida, yo soy la que cocino porque me gusta cocinar,

ANDREINA: Me imagino que como buena cocinera debe decir este... ¿Cómo se llama su hijo?

AÍDA: Ramón Antonio (Se ríe)

ANDREINA: Ramón Antonio falta caraota, la harina pan, se acabó trae queso blanco...Usted es la que le dice qué tipo de queso comprar y todo

AÍDA: Sí porque hay quesos que no son convenientes, mejor es comer los quesos blancos

ANDREINA: Eso si es verdad y que no tenga tanta sal

AÍDA: Bueno si tiene tanta sal lo que hago es que hago una arepa, la masa no le pongo sal y entonces compenso

ANDREINA: Exacto

AÍDA: Así es que hago

ANDREINA: Entonces siempre le entrega una lista de cosas que hacen falta en la casa

AÍDA: Sí, sí

ANDREINA: Que si se acabaron las servilletas

AÍDA: Eso

ANDREINA: Usted se encarga de todo eso. Y si ellos están trabajando por ejemplo, cuando llegan en la noche usted le tiene la comida lista preparada

AÍDA: Sí, exactamente

ANDREINA: Toda una ama de casa. Y las cuestiones de limpieza quien se encarga,

AÍDA: Bueno ahora como estoy con los sufrimientos de los huesos, si no de ves en cuando ellos no puedan entonces si paso un coleteo con mucho cuidado

ANDREINA: Claro

AÍDA: Y como me gusta mucho acomodar, pero como hay niños chiquitos, ay esto es un desorden

ANDREINA: La pelota...

AÍDA: Sí, y el niño chiquito de la hija mía se sube en la mesa y agarra todo y ese esta pendiente y ay Dios mío, a veces me desespera...

ANDREINA: ¿Usted se encarga de cuidar a los nietos?

AÍDA: No.

ANDREINA: Ellos lo dejan en un colegio, una guardería

AÍDA: En una guardería si, eso si yo les dije desde el principio, Ramón Antonio que fue el primero que estuvo aquí, yo no los puedo cuidar porque yo sé como me siento y yo no me puedo estar agachando el niño, subiendo esto y lo otro no puedo y los niños que son tan inquietos

ANDREINA: Claro

AÍDA: No puedo hacer eso

ANDREINA: Mucha responsabilidad

AÍDA: Ahora yo me quedo en la casa se los llevo para la guardería me quedo sola, lo que pueda limpiar, lo que pueda arreglar si lo hago y la cocina. (Se ríe)

ANDREINA: Ahora señora Aída, ¿usted tiene 2 hijos aparte de los que vive con usted?

AÍDA: Sí

ANDREINA: ¿Y dónde viven?

AÍDA: Hay uno que vive en Petare y el otro vive en las Terrazas del Ávila, ellos están casados uno de ellos ya tiene hijos y el otro todavía no tiene hijos

ANDREINA: Y a veces vienen a visitarla

AÍDA: Sí

ANDREINA: ¿Qué acostumbra a hacer usted para divertirse, para entretenerse, ya sea aquí en la casa o afuera

AÍDA: Sabe que cuando estoy aquí sin los niños y sin los grandes (Se ríe) me gusta mucho la soledad, pero no es, como explicar no es una soledad que sea perenne, sino a toda hora no, sino hay momentos en que me gusta estar sola, me relajo bastante no me gusta ver televisión, para no distraerme, si pongo una música tiene que ser una música que a mi me gusta suave

ANDREINA: ¿Qué tipo de música, como clásica?

AÍDA: No, no, no bueno sabes que yo soy cristiana evangélica

ANDREINA: ¡Ah ok!

AÍDA: Y entonces pongo mi música Cristiana, que hay una emisora, que todo el día las 24 horas están...

ANDREINA: OK

AÍDA: Y me entretengo muchísimo, y si tengo algo que coser, yo coso, bueno no es que sea una gran costurera (Se ríe) y me pongo a coser y al oír esa música bueno por mi paso...Ay ya se despertó la niña

ANDREINA: ¿Ahorita esta aquí sola con la niña?

AÍDA: Sí porque los papás, salieron un momentito y me la dejaron

ANDREINA: ¿Pero regresan?

AÍDA: Sí

ANDREINA: Sí, ah esta bien. Entonces cuando todo el mundo sale los niños, usted se relaja

AÍDA: Sí

ANDREINA: Pone su emisora cristiana

AÍDA: Sí eso para mi es una gran felicidad, hay momentos en que me gusta oír otra clase d música también o ver una novela depende de la novela que sea no toda

ANDREINA: OK

AÍDA: Porque ya veo que no vale la pena, hay muchas cosas que no valen la pena

ANDREINA: Ah bueno ya veo que es bastante la radio, por lo de la emisora cristiana

AÍDA: Sí, sí

ANDREINA: La prensa, ¿lee prensa?

AÍDA: Sí cuando tengo el periódico lo leo a ver que dice

ANDREINA: ¿Cada cuanto tiempo?

AÍDA: Pero cada 8 días es que se compra periódico

ANDREINA: ¿Su hijos es quien lo compra?

AÍDA: Sí

ANDREINA: Ok. ¿Quién se encarga por ejemplo de los pagos de la luz el teléfono? ¿Sus hijos?

AÍDA: Yo me encargaba hasta el otra día, todo eso lo hacía yo, pero yo le dije no me duelen mucho los pies

ANDREINA: Aja

AÍDA: Y entonces ahora se encargan ellos

ANDREINA: De hacer la diligencia

ANDREINA: A veces, donde acostumbrar salir señora Aída? A caminar por aquí?

AÍDA: Sí

ANDREINA: ¿a tomarse un café?

AÍDA: Eso es

ANDREINA: ¿Qué acostumbra a hacer?

AÍDA: Sí eso, salgo cuando no hay tanto sol, porque es que siempre ando acalorada

ANDREINA: Mucho calor

AÍDA: Con este calor. Entonces salgo en las tardes, me siento en un banco por allá, por la avenida Francisco de Miranda, me distraigo y después como a las 2, 3 horas me vuelvo a regresar.

ANDREINA: ¿Le gusta caminar?

AÍDA: Sí me gusta

ANDREINA: ¿Lo hace además de entretenerse por razones de salud o no?

AÍDA: Sí por ejercicio también por entretención, porque a veces los niños me vuelven loca (Se ríe)

ANDREINA: ¿Ya no esta pa' eso señora Aída?

AÍDA: (Se ríe) no

ANDREINA: Los niños otra vez

AÍDA: Entonces yo digo: Yo tengo que salir de aquí, porque yo te digo este apartamento es un a cosa que yo diga para estar todos los días, todos los días, porque se hace monótono

ANDREINA: Se fastidia

AÍDA: Y se fastidia uno

ANDREINA: Tiene que salir. ¿Cuánto tiempo tiene viviendo aquí?

AÍDA: Imagínate 35 años, todo una vida. Yo viví aquí jovencita con un solo niño, la niña y los demás nacieron aquí

ANDREINA: ¿Osea que esta es su casa?

AÍDA: Aunque es alquilada

ANDREINA: Bueno pero 35 años

AÍDA: Sí

AÍDA: Y me gusta Chacao me gusta desde que llegue aquí y bueno...

ANDREINA: No lo cambia?

AÍDA: No lo cambia por otra (Se ríe)

ANDREINA: Esta bien. ¿Qué tipo de electrodomésticos tiene aquí en la casa que le parezcan pero indispensables?

AÍDA: Ahorita no tenemos lavadora pero es muy indispensable, pero es muy indispensable la lavadora y no la tenemos porque se dañó la que tenía y no ha podido comprarla, no han podido comprar otra. Aparte de, el televisor de vez en cuando veo algo que me guste y bueno, no es una cosa así que sea tan indispensable pero al menos

ANDREINA: Se distrae

AÍDA: Sí, tenemos licuadora, qué más, bueno el equipo de sonido

ANDREINA: Allí es donde pone la radio en, ¿este equipo?

AÍDA: No aquel que tengo en la máquina

ANDREINA: A ver, a ver

AÍDA: Esa es la máquina, una semi industrial

ANDREINA: Ah, ¿Esa no es Paff?

AÍDA: Sí esa es Paff

ANDREINA: Mi mamá tiene una parecida eso es una maravilla

AÍDA: Sí lo es

ANDREINA: Que bueno, entonces allí mismo pone su radio, su emisora

AÍDA: Eh sí. Tu sabes cuánto me costo cuando la compré 22.600

ANDREINA: Bueno pero en ese momento eso era dinero

AÍDA: Ah bueno sí (Se ríe) Mire allí vienen los niños

ANDREINA: ¡Hola!

(RISAS)

AÍDA: Ven acá Catherine ¡vente! Ya viene tu mamá. Ahora se pone a llorar Si porque no ve a la mamá. ¡Vente ya viene ella! Ella no demora ¿sí? (Se ríe)

ANDREINA: ¿Y entonces como están haciendo horita para lavar?

AÍDA: A mano

ANDREINA: A mano, y tienen un sitio donde guindar, guindan allí mismo

AÍDA: Si y como este lado da mucho sol, bueno lo guindamos al sol para guindar la ropa, pero ya tenemos un lavadero acá

ANDREINA: Ah buenísimo

AÍDA: Allí también se seca por el aire. Y la máquina (De costura) que es lo que más así...no tengo más nada, únicamente eso.

No hay...ah ventilador, pero no tenemos calentador de agua, no tenemos, nos bañamos con agua fría (Se ríe) Cuando tenemos así es decir fiebre o gripe calentamos el agua claro, pero de lo contrario y es que a mí me encanta el agua fría

ANDREINA: Le gusta el agua Fría o sea que no tiene problema si hay calentador o no?

AÍDA: No

ANDREINA: ¿La lavadora si le gustaría?

AÍDA: Oye sí, porque es muy, muy necesario. Y como ahora hay niños. Los niños ensucian mucho. Entonces tenemos que estar...

ANDREINA: ¿Y quién se encarga de lavar la ropa?

AÍDA: Bueno mi hija que ya la vas a conocer. Ella se encarga de ella y de su hijo. Y la mamá de la niña, de Ramón Antonio de la niña y ella. Y yo me encargo de lo mío que es un poquito.

ANDREINA: Ah esta bien. Cada quien se encarga, mas o menos de lo suyo. Que otra cosa. ¿Ah señora Aída tiene algún tipo de cuenta de ahorros? ¿De alguna cuentita en el banco?

AÍDA: Nada

ANDREINA: ¿Generalmente son sus hijos que le dan el dinero para comprar ciertas cosas?

AÍDA: Sí, Por lo menos que no tengo para las medicinas, entonces bueno yo te digo en confianza, a veces no tienen y paso yo sin la medicina por un tiempo hasta que ellos tengan el dinero, así es que estamos haciendo

ANDREINA: Claro

AÍDA: No se puede de otra manera

ANDREINA: Eh cuando le dan el dinero ¿Se lo dan en efectivo?

AÍDA: En efectivo, sí

ANDREINA: Y sus hijos que viven en Petare la Vega de vez en cuando no la ayudan? Mamá una platica

AÍDA: El que vive en Petare están como se dice al día también porque ellos también tienen hijos y tienen que apartar apartamento también, entonces el con toda el alma me dice: Mamá yo te pudiera ayudar pero no puedo. Y el que vive en la Vega, sabes que el presento tesis en, el jueves pasado...

ANDREINA: ¡Ay pero que bueno!

AÍDA: El esta haciendo post Grado y Dios mediante se gradúa, entonces quedó sin trabajo, quedó sin trabajo su el la que esposa trabaja, ella atiende, cómo es que se dice ella es maestra de preescolar, es ella

ANDREINA: Uju

AÍDA: Como el sueldito de ella no alcanza

ANDREINA: Pero ya por lo menos se gradúa, ese va a conseguir algo

AÍDA: (Se ríe)

ANDREINA: Claro que si, señora Aída

AÍDA: Ay Dios quiera, porque está apurado...entonces imagínate cómo hago yo si todos están apurados así mira...

ANDREINA: Claro. Qué tipo de transporte utiliza, autobús, carrito, taxi, metro. Cuando tiene que hacer una diligencia que le queda lejos o sus hijos la llevan. ¿Cómo hace?

AÍDA: No cuando voy a pagar el apartamento, estamos en tribunales ahorita pagando, con los tribunales

ANDREINA: ¿Por qué por los tribunales?

AÍDA: Porque este apartamento no los querían aumentar de una manera que tuvimos que apelar a la ley, porque conchale tenemos 35 años de vivir aquí y este edificio es viejo. Llegó mi hija

ANDREINA: ¿Es su hija?

AÍDA: Sí

ANDREINA: Ah ¿cómo estas? [Yo soy] Andreina

AÍDA: Ella es la mamá del niño (Se ríe)

ANDREINA: Ah ok. Es lindo

AÍDA: (Se ríe). Entonces yo agarro es el metro, si me queda el metro más fácil a donde voy me voy en metro si no en camioneta

ANDREINA: OK

ANDREINA: ¿Qué le parece el metro?

AÍDA: Me parece muy bueno, aunque a veces estoy con esos dolores en los pies y las rodillas, que para subir y bajar escaleras me cuesta, pero me gusta más que todos porque es rápido y como además soy de la tercera edad no me cobran (Se ríe)

ANDREINA: Exacto, buenísimo. Ahora ¿qué tipo de productos usa de cuidado personal, de belleza, a veces se maquilla? Ahorita tiene una pinturita...

AÍDA: A veces me maquillo porque me regalan mucho maquillaje (Se ríe)

ANDREINA: ¿Le regalan? ¿Quién le regala?

AÍDA: Mi sobrina, tengo una sobrina que... (Se ríe) y bueno cuando tengo para comprar yo compro, porque me gusta mucho estar mas o menos arreglada

ANDREINA: OK. Que tipo de productos de belleza compra entonces para mantenerse arreglada

AÍDA: Bueno de esos más baratos (Se ríe)

ANDREINA: Pero qué un labial

AÍDA: Sí, el labial

ANDREINA: Es lo que más utiliza para maquillarse

AÍDA: Este tengo también para las mejillas, tengo sombras, tengo lápiz de cejas (Se ríe)

ANDREINA: ¿Se considera una mujer coqueta, señora Aída?

AÍDA: Me gustaría ser más

ANDREINA: ¿Le gustaría ser más?

AÍDA: Sí

ANDREINA: Alguna crema para la piel, ¿Usa cremas para el cuerpo o no?

AÍDA: Sí, sí uso cremas para el cuerpo

ANDREINA: ¿Y la usa en la cara?

AÍDA: No en la cara no

ANDREINA: ¿Y algún jabón en particular o algún Champú en especial o no importa?

AÍDA: Bueno Palmolive, a veces eh...mejor dicho que champú de esos Palmolive

ANDREINA: Aja

AÍDA: Ese es el que estoy usando ahora

ANDREINA: Y se siente bien con ese...Algún jabón en especial

AÍDA: No

ANDREINA: Una colonia que le guste comprar

AÍDA: Este tengo algunos perfumitos allí, que bueno también me los han regalado (Se ríe)

(RISAS)

AÍDA: Pero no en especial no tengo ninguno en el momento que voy a comprar me gusta alguno y ese es el que me compro

ANDREINA: ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Dónde va a comprar?

AÍDA: En las perfumerías

ANDREINA: ¿Qué tipo de perfumerías y en dónde?

AÍDA: Yo he comprado en una que queda allí en la avenida Francisco de Miranda, una perfumería pequeña que queda allí, al lado del mercado Luz

ANDREINA: Aja

AÍDA: Ahí siempre compro

ANDREINA: Esta bien, bueno que otra cosa por aquí eh...Entonces usted esta pendiente siempre de las cosas que faltan en la casa

AÍDA: Sí

ANDREINA: Además de los productos de alimentación, por ejemplo ¿Quién está encargado de si se quemó un bombillo?

AÍDA: De todo eso se lo decimos a Ramón Antonio, que el no le gusta mucho hacer nada en la casa, siempre esta cansado, no puede, que esto que lo otro, mira que aquí hay una lámpara que nosotros teníamos, que mi otro hijo de Petare, me regaló. El pintando el techo este diciembre se rompió, pintando. Se le cayó la lámpara y hasta ahora no a acomodado ni nada, entonces eso queda allí feo. Entonces le estamos diciendo mira eso esta feo, el es el que más le decimos así cuando se quemó un bombillo, aunque no le gusta mucho pero...

ANDREINA: A veces sale con sus hijos a algún sitio

AÍDA: Sí

ANDREINA: Acostumbran a salir en familia, que tipo de cosas hacen

AÍDA: Bueno muy poco salimos en familia, siempre salimos así que Ramón Antonio me dice mamá vamos a tal parte. Con la niña con la esposa de él. A veces si salimos con la otra hija y el otro niño

ANDREINA: ¿A dónde van?

AÍDA: Vamos al parque

ANDREINA: ¿Cuál parque? ¿Parque del Este?

AÍDA: Parque del Este, este las pocas veces porque no hemos ido mucho y así ha pasear en distintas partes

ANDREINA: ¿Van a algún Centro Comercial? Por ejemplo el Sambil que lo tienen aquí cerca. Dicen vamos a caminar por allí mamá

AÍDA: Sí también, al CCT que también lo tenemos casi cerca, también

ANDREINA: ¿Le gusta ese tipo de Centros Comerciales o no se siente bien?

AÍDA: Sí, sí me gusta

ANDREINA: ¿Qué le gusta de allí?

AÍDA: Hay me gusta ver las tiendas aunque no vaya a comprar nada (Se ríe)

ANDREINA: Aja

AÍDA: Pero me distrae mucho mirando los vestidos, los zapatos, todo lo que venden allí

ANDREINA: Y que opina de los restaurantes de comida rápida? Tipo pollos Arturo's, McDonald's. ¿Le gusta ese tipo de sitios o no le gusta comer en sitios así?

AÍDA: Este, hay bueno es decir que casos muy esporádicos cuando nosotros comemos así, pero de resto preferimos comer aquí y una que otras veces compramos comida de esas. Por lo menos a mi el McDonald's no me gusta mucho

ANDREINA: No le gusta mucho

AÍDA: Me gusta pollos Arturo's y el KFC también

(RISAS)

AÍDA: O sino arroz chino, pizza o bueno lo demás lo hacemos aquí mismo, por lo menos mañana que quiero hacer un pasticho

ANDREINA: Aja

AÍDA: Ya me compraron los ingredientes (Se ríe) y entonces...

ANDREINA: Usted también dio la lista esto es lo que necesito la carne...

AÍDA: Todo sí

ANDREINA: Este... tipo de tomate de lata, no de lata

AÍDA: Exacto

ANDREINA: Ok esta bien. Bueno hablando de enlatados algún tipo de enlatados consume, por ejemplo: ¿los tomates los compra naturales o los compra enlatados?

AÍDA: Naturales, no todo al natural. Únicamente por lo menos una lata de atún que compro para hacer una ensalada, pero lo demás todo es al natural

ANDREINA: Qué opina de cómo esta la tecnología ahorita, que todo el mundo tiene un celular, una computadora

AÍDA: Sabe que no me llama mucho la atención la atención los celulares, porque como yo veo a la gente todo el tiempo

ANDREINA: Uju

AÍDA: Todo el tiempo, duermen hasta con eso prendido (Se ríe) Y entonces yo digo Dios mío pero por qué, no hay necesidad en la noche lo apagan y duermen tranquilos, no mi hijo tiene que tenerlo prendido porque cree que lo van a llamar en la noche. Habiendo la Cantv aquí, habiendo un teléfono de CANTV no hay necesidad de tener un teléfono prendido.

ANDREINA: No le gustan los celulares, ¿si le regalan uno mañana?

AÍDA: Bueno si lo aceptaría, por una emergencia

ANDREINA: OK

AÍDA: Una emergencia porque algunas veces me quedo sola aquí

ANDREINA: Ok

AÍDA: Pero de resto si no me lo regalan no me hace falta tampoco

ANDREINA: Y la computadora tampoco

AÍDA: Ah esa sí

ANDREINA: Si la usa? Tiene computadora aquí?

AÍDA: No ojalá tuviera (Se ríe)

ANDREINA: Ah ¿Le gustaría? Y si tuviera una computadora que tipo de cosas le gustaría hacer

AÍDA: Sabes que no sé manejar nada, nada de computadora

ANDREINA: Aja

AÍDA: Me gustaría así aprender, si quiera lo esencial para poderla...pero si me gusta una computadora. Creo que es más útil

ANDREINA: ¿Qué el celular?

AÍDA: Que el celular

ANDREINA: Entonces bueno, que otra cosa... ¿Hace algún tipo de ejercicios?

AÍDA: Porque tengo muchos dolores en la columna y la doctora que me esta viendo, traumatólogo me dijo, no puedes hacer ejercicios, mientras no estés mejor de la columna

ANDREINA: Claro pero por ejemplo en esa casita hay tantas actividades, no hay alguna que le guste que pueda hacer. Por lo menos bailo terapia no podría

AÍDA: Y eso es lo que me gusta

ANDREINA: Ay Dios mío

(RISAS)

ANDREINA: ¿Y el teatro?

AÍDA: No, no me llama la atención

ANDREINA: No le gusta

AÍDA: Ni el asunto de cerámica porque yo hice un curso de cerámica hace años, ya eso no me llama la atención. Ahora de asuntos de bordado si me llamaría la atención

ANDREINA: Y actualmente no tienen programas de bordado o si tienen, en la casita?

AÍDA: No he preguntado

ANDREINA: ¿Y de costura?

AÍDA: Bueno no se porque todo depende de cómo amanezca yo con los dolores, porque mira a veces me dan unos dolores tremendos en la espalda, que estoy cociendo y me tengo que quitar de la maquina y acostarme y así es que yo coso por lo menos media hora, después me acuesto o me siento y después vuelvo a coser y así estoy, entonces eso es lo que pasa, ahora estoy que me hagan otras radiografías a ver como, como ya tengo un año de estar tomando todas estas medicinas a ver como

ANDREINA: Claro. Ahora señora Aída va de ves en cuando a la iglesia, ya que me mencionó que es cristiana

AÍDA: Sí, sí voy a veces los domingos, porque ahora no tengo iglesia así como antes que estaba en una sola. Ahora estoy así que voy a una, voy a la otra y así estoy.

ANDREINA: ¿Por qué le gusta cambiar de iglesia?

AÍDA: No porque, pero siempre la misma cristiana

ANDREINA: Correcto, entiendo pero de sede pues, le gusta cambiar de sede

AÍDA: No porque yo me salí de la que tenía, la única que... yo prácticamente nací como cristiana ¿no?

ANDREINA: Uju

AÍDA: Y estuve años y años. Después dije que iba a probar en otra, pero no ha sido así, después con la distracción de los muchachos que nacieron, que me necesitan, que tengo que estar pendiente de algunas cosas, me olvidé de que tengo que seguir. Y entonces cuando tengo la oportunidad de ir a una voy a esa y en una semana voy a otra si tengo la oportunidad y así es que estoy haciendo. Pero yo digo que antes de finalizar el año yo me tengo que decidir por una, porque andar así tampoco es bueno, por una que en particular

ANDREINA: Entiendo. Bueno señora Aída muchas gracias

AÍDA: (Se ríe)

ANDREINA: Yo creo que ya contestamos bastantes preguntas

**Entrevista con la Sra. Aída Urbaneja
Adulto Mayor**

DOROTHY: La primera pregunta entonces cual podría ser? Ehh con relación a los productos farmacéuticos puede ser, ser...

AIDA: ¿Los que compramos?

DOROTHY: ¿Qué compra, que consume de farmacia, productos de farmacias?

AIDA: Bueno uff De farmacia yo consumo varios porque como soy hipertensa

DOROTHY: ¿de qué tipo mas o menos los productos, Vitaminas?

ANDREINA: Para la tensión

AIDA: Para la tensión consumo el tenso mat y el blouret ese es un diuretico y el tenso mat es el que me controla la tensión

DOROTHY: Eso es importante. Algún otro producto para la salud que consuma

AIDA: Vitaminas

DOROTHY: Vitaminas. Y cuales, De que tipo, de todo?

AIDA: Vitamina A vitamina E vitamina C.. y si esas vitaminas

DOROTHY: Ok

ANDREINA: Y eso tipo de medicamentos cuando ehh... ¿va usted misma a comprarlo a la farmacia o va usted con la señora Betzaida a comprarlos?

AIDA: Voy con Betzaida o llamo a la hija mía, a la otra hija, para que me los compre

DOROTHY: Ok muy bien

ANDREINA: Así como compra productos farmacéuticos qué tipo de productos de cuidado personal de belleza le gusta comprar

AIDA: Bueno las cremas,

ANDREINA: Cremas para la piel

AIDA: Si para la piel si, Cremas

DOROTHY: ¿De qué tipo específicamente?

AIDA: Crema , crema antiarrugas

ANDREINA y DOROTHY: Ahh la cara

AIDA: No ya a mi me salen las arrugan, ya yo

DOROTHY: Tienes ese cutis bueno pues perfecto pa' de verdad para bueno,

ANDREINA: Osea que compra crema rejuvenecedoras

AIDA: Sí rejuvenecedoras...

DOROTHY: Y algún tipo de servicios de cuidado personal lugares a los cuales vas a atender tu salud física o para la belleza

AIDA: No bueno para la salud voy al centro médico que allí me chequeo y eso

DOROTHY: A siempre

AIDA: Sí siempre

DOROTHY: ¿Frecuenta salones de belleza o lugares?

AIDA: Bueno cuando vamos a la peluquería allí que me hago las uñas me peino, me arreglo

ANDREINA: Ahhh pero entonces usted se hace manicure y pedicure y todo

AIDA: Sí claro

ANDREINA: Y como cada cuanto tiempo va a la peluquería

AIDA: Bueno voy cuando Betzaida puede

DOROTHY: Ahh ok eso es importante, Ella la acompaña siempre

ANDREINA: Van juntas

AIDA: vamos las dos

DOROTHY: Van las dos

ENTRADA DE SEÑORA DE SERVICIO

ANDREINA: Entonces la Señora Aida dijo que iba cuando... con la Sra betzaida con su hija pues, iban juntas

AIDA: Sí

ANDREINA: Ehh a ver que hay por acá ¿algún tipo de producto para el cabello?

AIDA: Bueno... Yo para el cabello uso pantene con eso es que yo me lavo

DOROTHY: Y para ehh.. que otra cosa... algún tipo de de perfumes?

ANDREINA: Ahh verdad

AIDA: Bueno perfumes eso me los manda Delfina de Estados Unidos
Ahh especialmente

AIDA: como siempre de vez en cuando y me duuuura

ANDREINA: ¿Es su hija?

AIDA: Sí mi otra hija

DOROTHY: Tiene alguna preferencia en particular o está abierta a diferentes marcas de perfumes?

AIDA: El chanel Número 5 me gusta

DOROTHY: Ese es el que le gusta que bien

ANDREINA: Pero si su hija delfina le trae un perfume cualquiera

AIDA: Ahh lo uso tambien pero

DOROTHY: Pero ese es

ANDREINA: Ahh ok... ¿Se maquilla Sra. Aida?

AIDA: Bueno ya ese maquillaje, (se ríe) si me pinto los labios y eso..

ANDREINA: De vez en cuando compra maquillaje o lo compran sus hijas?
la verdad es que ellas siempre me comprar lo que ellas quieren y yo lo uso

DOROTHY Y ANDREÍNA: Ahh esta bien.

DOROTHY: Ahora vamos a la parte de los alimentos y bebidas. ¿Qué tipo de.. Cuales son las Bebidas y alimentos que usted consume frecuentemente?

AIDA: Bueno de bebidas jugos.

DOROTHY: Naturales

AIDA: Jugos naturales o jugos artificiales

DOROTHY: Ok

ANDREINA: OK,

AIDA: Sí pero... Por lo menos si ella trae mango, bueno yo tomo mango y así de parchita cosas de esas y bueno sino se compra artificiales,

DOROTHY: Y de alimentos en su dieta de de alimenticia ¿Qué es lo que acostumbra consumir?

AIDA: De alimentos... Mi avena con mi sándwich por la mañana

DOROTHY: Avena ok

AIDA: Mi avena, Si avena

DOROTHY: ¿los almuerzos?

AIDA: Los almuerzos bueno comida ligera y como bistek también, plátano horneados

DOROTHY: De todo no tiene restricciones

AIDA: Sí sí

DOROTHY: Ok

ANDREINA: Vegetales, ensaladas

AIDA: Vegetales, ensaladas de legumbres

ANDREINA: Ok, ¿El pan lo compra integral o el pan natural?

AIDA: Pan natural y yo si como pan integral.

ANDREINA: Ahh usted compra pan integral.

AIDA: Sí

ANDREINA: Ehh Toma algun tipo de refrescos?

DOROTHY: De bebidas gaseosas

AIDA: Sí bebidas gaseosas

DOROTHY: Habitualmente

AIDA: Bueno más los muchachos que les gusta

DOROTHY: Ahh pero usted no consume normalmente ese tipo de bebidas

AIDA: Sí algunas veces un poquito

DOROTHY: A ver que más tenemos por acá

ANDREINA: Uhhh, Y de vez en cuando alguna bebida alcoholica, un vinito u wiskysito

AIDA: Ahh la verdad es que no puedo tomar nada de eso

ANDREINA: Nada,

AIDA: Nada

ANDREINA: Ahh...

AIDA: Por lo de la tensión

DOROTHY: ¿Los azúcares cómo los maneja?

AIDA: Azúcar de ese de cajita de ese

DOROTHY: Aja las pastillitas de esplenda

AIDA: las pastillitas sí,

DOROTHY: De ese tipo de marcas

AIDA: Sí

DOROTHY: Pero normalmente lo hace de esa manera, no consume azúcar normal o poquito

AIDA: Noooo, Bueno si, si salimos y eso y uso azúcar normal

DOROTHY: ahh ok, en el caso de una salida

ANDREINA: Pero no lo acostumbra

AIDA: No no no lo acostumbro

ANDREINA: Productos lácteos

AIDA: Productos lácteos

ANDREINA: como leche, yogurt

AIDA: Sí leche

ANDREINA: ¿Descremada o completa?

AIDA: descremada

DOROTHY: ¿Quién hace el mercado Sra. Aída?

AIDA: Betzaida

DOROTHY: Y sus productos de alimentos están incluidos en la lista del mercado

AIDA: Sí sí sí,

DOROTHY: Ok, ¿hace usted mercado por algunas cosas en particulares suyas? en fines de semana?

AIDA: Si yo no voy con ella, ella sabe lo que ella a mi me gusta y ella me compra...

DOROTHY: ¿compra alimentos por su cuenta en algún otro momento?

AIDA: Si algunas veces cuando se acaban las cosas

DOROTHY: Va usted

AIDA: Exacto

DOROTHY: Otra pregunta

ANDREINA: Esteee uhm, Cuando usted va al supermercado prefiere ir sola, prefiere ir con su hija?

AIDA: Siempre voy con mi hija .

ANDREINA: Siempre

AIDA: siempre voy con Betzaida

ANDREINA: Y ¿qué días van generalmente?

AIDA: Los sábados

ANDREINA: Los sábados. ¿En la Mañana o en la tarde?

AIDA: En la mañana

ANDREINA: Ahhhh ok

AIDA: Los sábados en la mañana

DOROTHY: Los sábados en la mañana. Y el tipo del supermercado al cual van en un gran supermercado o uno pequeño?

AIDA: Bueno los Excelsior Gama que son grandes

DOROTHY: Ahh ok Que tal se siente usted haciendo el mercado allá

AIDA: Divinamente porque tu andas bueno pues todo lo consigues allí ahí no hay nada que no se consiga

DOROTHY: Por la variedad

AIDA: Por la variedad y lo fresco y la variedad de todo todo.

DOROTHY: Y el lugar y la atención

AIDA: También magnifico

DOROTHY: ¿Le atrae, se siente cómoda?

AIDA: Sí

DOROTHY: Ehhh, A ver, en cuando a la atención, ahora que estamos hablando de eso, en las, por ejemplo en los supermerxcados o en las farmacias prefiere usted los grandes supermercados o farmacias como Farmatodo

AIDA: Farmatodo sí

DOROTHY: o por ejemplo o los lugares quizás donde la atención es más personalizada

AIDA: ¡Locatel!

DOROTHY: ¿Va a Locatel?

AIDA: Sí me gusta Locatel

ANDREINA: Y las farmacias pequeñas como las de antes

AIDA: Casi no voy

ANDREINA: no va

AIDA: No voy porque esas ya dejaron de existir, se desaparecieron

DOROTHY: Muy bien. Vamos a pasar a los electrodomésticos ¿qué tenemos aquí? ¿Cuáles tipos de electrodomésticos usted maneja en la casa frecuentemente?

AIDA: La licuadora

DOROTHY Y ANDREINA: Jajaja

DOROTHY: Ahh ¿sí?

AIDA: Si y la tostadora

DOROTHY: ¿Cuáles les parece digamos los mejores equipos de esa...?

AIDA: Bueno la licuadora es indispensable, la tostadora para calentarte tu pansito y eso también...

DOROTHY: ¿Esos son los que usted usa?

AIDA: los hornitos prácticos

DOROTHY: ahh los hornitos practicos

ANDREINA: Ahh hornitos o microhondas

DOROTHY: Los hornitos practicos

AIDA: Los microondas sí pero hay hornitos especiales que tu metes el pan y...

ANDREINA: para tostarlos

AIDA: sí para tostarlos

DOROTHY: Solo el hornito

ANDREINA: ¿Y usa lavadora?

AIDA: Sí

ANDREINA: Aja, Le parece osea indispensable o no tanto como la licuadora

AIDA: No, es indispensable, indispensable.

DOROTHY: Ahhh, a ¿ver qué hay por aca? Pasemos a la parte de comunicación. ¿Qué tipo de medios de comunicación utilizas para informarte?

AIDA: Teléfono

DOROTHY: El telefono, siempre estas alli en contacto con ..

AIDA: Sí me llaman yo llamo y eso sí...

ANDREINA: Y ¿tiene celular sra Aida?

AIDA: Mira no me, no me...No tengo celular porque no me gusta amargarme la vida con un celular. Que no tiene hay no que no tiene saldo que si no tiene esto que no no

DOROTHY: Le parece complicado

AIDA: Entonces lo pongo y lo dejo no chica ese no es un tormento para mi

DOROTHY: Que si la batería

AIDA: Si si, no no

DOROTHY: ok, Y de los medios de comunicación social como revistas prensa ¿cuáles consume?

AIDA: Revistas y el Periodico también

DOROTHY: El periodico tambien

DOROTHY: Cada cuanto compra el periódico

AIDA: Todos los fines de semana

DOROTHY: Que días específicamente

AIDA: Bueno los sábados o los domingos

DOROTHY: ¿Qué otro medio además de revistas radio...?

AIDA: Radio correcto sí

DOROTHY: También... ¿Televisión?

AIDA: Para oír música y eso

ANDREINA: Escucha música...

DOROTHY: Y en el caso por ejemplo de la televisión

AIDA: Ahyy si, veo bastante televisión, me gusta la televisión

DOROTHY: En que horario se sienta usted a ver televisión

AIDA: Bueno desde que empieza en la mañana veo las noticias,

DOROTHY: Ok tempranito

AIDA: en la nooche veo las noticias para cerrar para estar...

DOROTHY: Para estar informada de lo que esta aconteciendo

ANDREINA: Y ¿ve novelas Sra. Aida?

AIDA: Los querendones

DOROTHY: Aja

ANDREINA: Ah los querendores

DOROTHY: Ese es en la noche

AIDA: Sí en la noche

ANDREINA: Y ve canales nacionales o tienen cable

AIDA: Aquí Los muchachos tienen cable, yo veo mi televisión normal

ANDREINA: Nacional

DOROTHY: Nacional

ANDREINA: Y computadora Sra Aida

AIDA: También ahí pero ahí si es verdad que no.....

DOROTHY: No maneja, ahí no se mete con eso.

ANDREINA: No le gusta no le gusta

AIDA: No no

DOROTHY: Y ahora vamos a la parte mas divertida que es el entretenimiento. ¿Qué tipo de lugares de esparcimiento visita frecuentemente?

AIDA: Bueno cuando llevamos la nieta al parque

DOROTHY: ¿Cada cuánto es eso?

AIDA: Al Parque del Este que también vamos

DOROTHY: A distraerse...

AIDA: Sí a caminar

DOROTHY: Y este ¿va siempre la nieta y alguien más o le encargan a la nieta y la dejan a usted allí?

AIDA: Sí sí bueno algunas veces vamos con alguien otras veces no.

DOROTHY: Ah ok esta muy bien Que otros lugares como centros comerciales quizás va al cine?

AIDA: Sí centros comerciales, vamos al cine

ANDREINA: ¿Le gusta ir al cine?

AIDA: Me gusta el cine pero siempre es una película comica porque...

DOROTHY: Aja

AIDA: esas película de guerras y detectives y cosas de esas no

ANDREINA: Y ¿a veces va al teatro o no le gusta?

AIDA: me gusta ir al teatro pero el teatro si es verdad que...

DOROTHY: ¿cuales serán las razones, será porque no tiene quien se anime con usted a ir o?

AIDA: Porque no tengo quien se anime conmigo.

ANDREINA: Uhmmm

DOROTHY: Algún tipo de clubes que... a los cuales vayan no se si están afiliados

ANDREINA: O ¿un restaurante?

AIDA: Los restaurantes sí pero a los Clubes no...

DOROTHY: Ahh no. ¿Restaurantes de qué tipo? ¿cuáles frecuentan?

AIDA: Tipo italianos, Tipo criolla

ANDREINA: Y ¿van a lugares de comida rápida o?

AIDA: Mira eso es raro cuando vamos a la comida rápida eso es raro los muchachos aquí porque los domingos la muchacha no esta aquí la que cocina y esas cosas entonces no no unas hamburguesas, pero eso es de vez en cuando

DOROTHY: Y usted se arriesga a comerse esas hamburguesas

AIDA: No no... Por cierto que no la verdad que no

ANDREINA Y DOROTHY: Jajaja

ANDREINA: ¿Prefiere la comida casera?

AIDA: Prefiero mi comidita

ANDREINA: ¿Qué otras actividades de entretenimiento hace usted aquí en casa?

AIDA: Caminar

ANDREINA: Camina... ¿qué otro tipo de cosas, además de las novelas?

AIDA: Me distraigo en la cocina un poquito,

ANDREINA: Ok

DOROTHY: Ahhhh

AIDA: Sí ayudo a la muchacha cuando está muy ocupada

DOROTHY: Pero usted escoge el menú

AIDA: No no ya el menú lo escoge Betzaida

DOROTHY: ¿Libros o películas aquí en casa?

AIDA: Sí revistas... más que todo revistas

DOROTHY: ¿Cuáles revistas mas o menos el estilo?

AIDA: Vanidades

DOROTHY: ¿La revista vanidades le gusta?

AIDA: Sí, la Vanidades me gusta

DOROTHY: ¿Y alguna otra?

AIDA: Bueno yo leo la revista Estampas

DOROTHY: El domingo

AIDA: Los domingos

DOROTHY: en El Universal

AIDA: sí

DOROTHY: Ok, A ver que más tengo por acá, usted por casualidad utiliza o está en algún tipo de programas educativos

AIDA: No

DOROTHY: Ehhh los Centros comerciales que visita para distraerse ¿cuáles son?

AIDA: El sambil, vamos al sambil

ANDREÍNA: Sí

AIDA: Vamos al, este bueno uno grande, el centro comercial...

DOROTHY: ¿Dónde queda?

AIDA: El Club Hipico ese

ANDREÍNA: El Concreta

DOROTHY: El concreta

AIDA: Si ese que nos queda mas cerca

ANDREÍNA: Y ¿qué le agrada de ir a estos lugares?

AIDA: Bueno comprar, comprar lo que me guste

DOROTHY: Ahh ok van a eso. Cada cuando visita un centro comercial Sra. Aida?

AIDA: Eso será como cada dos meses

DOROTHY: ok van poco

AIDA: Sí sí

DOROTHY: Osea no van siempre

AIDA: No no

ANDREINA: ¿Pero a usted le gusta?

AIDA: A mi me gusta comprar

ANDREINA: Se rie

DOROTHY: Y ¿Qué tipo de cosas le gusta comprar?

AIDA: Ahh comprar tonterías,

ANDREINA: Se ríe

AIDA: ropita aquí, lo que me guste lo compro

DOROTHY: ¿Compra su propio vestido?

AIDA: Sí sí

DOROTHY: osea le gusta comprar sus cosas...

AIDA: Si si

DOROTHY: ¿Y cuando sale únicamente compra para usted o tiene?

ANDREÍNA: Un regalito para la nieta

AIDA: Sí... Cuando es cumpleaños yo le compro a ellas sus cosas

DOROTHY: Aja, Su cariñito

AIDA: Sí su regalito

DOROTHY: Ahora tengo por acá las finanzas y los seguros ¿Tiene usted alguna institución bancaria que utilice?

AIDA: Sí, un banco

DOROTHY: Y digamos ¿Qué tanto usa los servicios del banco?

AIDA: Para comprar. Cuando tengo que comprar sus medicinas

DOROTHY: Ahh, usa sus tarjetas

AIDA: No, no mi libreta

ANDREINA: ¿Tiene una libretas de ahorros?

AIDA: Tengo una libreta de ahorro

ANDREINA: ¿En qué banco?

AIDA: En el banco Banesco

ANDREINA: Y ¿Por qué ese banco?

AIDA: Me gusta ese banco

ANDREINA: ¿Por qué?

AIDA: Porque uno le atienden allí bien y eso

DOROTHY: Y ¿en cuanto a las tarjetas de crédito, tiene tarjetas, chequeras?

AIDA: No no mi libreta nada mas

DOROTHY: Nada de ese tipo

DOROTHY: ¿Pensiones Sra. Aida?

AIDA: Del seguro

DOROTHY: ¿Del seguro nada más? ¿Percibe algún ingreso adicional al de la pension del seguro por no se por concepto de quizás alguna actividad económica que usted desempeñe o algún aporte de un familiar?

AIDA: No yo tengo un aporte de mi esposo cuando mi esposo trabajaba en el banco, entonces me dan una pensión por allí

DOROTHY: Adicional

AIDA: Adicional Sí.

DOROTHY: ¿Seguros de vida Sra. Aida?

AIDA: No no tengo

DOROTHY: Tienes alguna otra pregunta por allí?

ANDREINA: En a finanzas y seguros... En relación a transporte, siempre anda con su hija en carro propio o usan el taxi...

AIDA: Sí, tomamos un taxi o andamos en carro propio y eso,

ANDREINA: ¿Usan el metro?

AIDA: Muy poco, muy poco, poquisimo, no me gusta

ANDREINA: ¿Por qué no le gusta?

AIDA: Ahí no porque eso es un gentio y te empujan entonces para salirme uyy

ANDREINA: ¿Y los autobuses normales?

AIDA: Tampoco lo uso

DOROTHY: Tampoco lo usa

ANDREÍNA: Osea que si no tiene carro toman un taxi

AIDA: Sí, por lo menos ahorita Betzaida va a vender el carro porque va a comprar uno y anda en taxi...

DOROTHY: Ah claro

AIDA: Sí

DOROTHY: Pero usted... Por ejemplo ¿cuándo usa el taxi... en una diligencia?

AIDA: Sí, cuando es para el Centro Cédico me vengo en taxi-

DOROTHY: Va usted sola

AIDA: Sí voy sola y me vengo sola de allá. Alexis me manda en un carro de allá de las lineas conocidas

DOROTHY: Claro de línea, porque está peligrosa la cosa

ANDREINA: Cuando sale en taxi generalmente lo hace con un acompañante

AIDA: No sola porque son un taxi... tu sabes

DOROTHY: Seguro

AIDA: Seguro, el no me deja venir en otro taxi sino los que trabajan con la clínica

ANDREINA: Y qué horarios va al centro medico

AIDA: Al centro medico, bueno la hora en que me pongan las cita, depende de la cita

ANDREINA: Generalmente en la mañana o en la tarde

DOROTHY: ¿Le gusta hacer sus diligencias en la mañana o en la tarde?

AIDA: Me gusta hacer las diligencias en la mañana

DOROTHY: ¿Es agradable?

ANDREINA: Como a que hora comienza a hacer sus diligencias

AIDA: Me gustaría a las 9

ANDREINA: Temprano

DOROTHY: temprano

ANDREINA: Ehhh, Quería saber si a veces usted propone algún producto que se le tenga que comprar a los nietos

AIDA: ¿Qué propongo?

ANDREINA: Aja porque supongo que la sra Betzaida los comprara pero si usted le hace alguna propuesta por que...

AIDA: ¿Comprale esto a los muchachos, comprale esto?

ANDREÍNA: ¿Qué tipo de cosas le proponen

AIDA: Que le compren sus helados que a ellos le fascinan muchos sus helados, que le compren su ropita bonita

DOROTHY: Los tengan consentidos

AIDA: (Se ríe) Sí

ANDREINA: ¿Alguna marca en particular? ¿Cómo que?

AIDA: Addidas que a ellos les gusta mucho

DOROTHY: A los chamos

AIDA: Si a los chamos

DOROTHY:¿Pero usted de alguna manera influye en esas cositas para que ella?

AIDA: Bueno cuando algunas veces salgo con ella de compras.. entonces yo Compra esto, lo que a mi me gusta como para ellos

DOROTHY: ehh y sus compras personales digamos el vestido el maquillaje, o de repente los bueno ya lo de la farmacia me dijo que podía ir usted misma y hace sus compras los medicamentos pero generalmente ese tipo de cosas tan personales como escoger una camisa, ¿va directamente usted a hacer esas diligencias de sus comprar?

AIDA: Eso sí ellas me ayudan

DOROTHY: Ok

AIDA: Si

DOROTHY: ¿para escoger?

AIDA: Para escoger

DOROTHY: Y usted decide

AIDA: Sí

ANDREINA: Y si ellas hay mamá esa camisa te queda muy bien entonces al final comprar esa

AIDA: Sí a la final la compro

ANDREINA: Se deja llevar también por sus gustos o sea confía en ella

AIDA: Sí

ANDREÍNA: O sea Confía en ella

AIDA: Si también. Si a mi me gusta esta, a mi me gusta, ¿te gusta a ti? Si

DOROTHY: Y con relación a Digamos por ejemplo el mercado de alguna manera es usted la que comunica que hay una necesidad de que algo falta en la casa por ejemplo

AIDA: No porque Betzaida le pregunta a la muchacha que qué hace qué falta

DOROTHY: Ahh a la muchacha de servicio

AIDA: Exacto

DOROTHY: Ahh ok usted no se encarga de nada de eso

AIDA: Ahh ok

DOROTHY: Alguna otra pregunta...

ANDREÍNA: Um um

DOROTHY: Bueno no, muchas gracias

**Entrevista con la Sra. Carmen Díaz
Adulto Mayor**

DOROTHY: ¿Esa es su diversión?

CARMEN: Yo no te voy a cine, no... y salir todos los días, a mí y en las actividades que tengo con la casita.

DOROTHY: Ah que usted las actividades que más le gusta para divertirse es salir de viaje

CARMEN: Sí, sí

ANDREINA: ¿Y a dónde viaja?

CARMEN: Para todos lados

DOROTHY: Cuéntenos de esos viajes

CARMEN: Bueno que se yo la Gran Sabana el 1ero de enero, Margarita, el sábado pasado me fui por allá por Buche, pa' Higuerote

DOROTHY: ¡Ajá!

CARMEN: Sí ya tengo como ya 3 viajes

ANDREINA: ¿3 en el año?

CARMEN: Como 3 viajes tengo ya

ANDREINA: Ah...Está bien ni nosotras pues.

(RISAS)

ANDREINA: ¿Se considera una señora aventurera?

CARMEN: Bueno si aventurera pero pa' cosas así sin aventuras así...

ANDREINA: Claro todo dentro de lo claro

CARMEN: Sí, sí

DOROTHY: Dentro de lo seguro pues

CARMEN: Y cuando vienen los de la alcaldía...

ANDREINA: Uju

CARMEN: Que ya empieza por lo menos lo de la alcaldía en agosto ya son viajes con la Alcaldía que uno tiene que pagar una mitad o algo pero voy para todos

DOROTHY: ¿Se organizan en un autobús, se van un grupo grande?

CARMEN: Sí porque somos setecientas y pico

DOROTHY: Bastante

ANDREINA: ¿Ah usted trabaja en la alcaldía?

CARMEN: No yo como te... yo soy de la juventud prolongada

DOROTHY: ¿Ah del grupo, del programa de la alcaldía?

CARMEN: Sí

ANDREINA: Y allí es donde organizan esos planes

DOROTHY: ¿Y esos viajes particulares que usted hace sola o con la familia?

CARMEN: Sola

DOROTHY: ¿Sí? Usted se va sola

CARMEN: Sola porque la hija mía, como te digo son igual, son parecidos a los de la alcaldía pero son puras personas mayores

DOROTHY: Ah OK son un grupo que se creo

CARMEN: Sí hay un señor que tiene, va a cumplir ahora el 24 de junio 29, 30 años haciendo excursión

DOROTHY: Ah sí ¿Y el es como el líder?

CARMEN: Con ese señor es que yo viajo a margarita, viajamos a Chichiriviche, ese señor

DOROTHY: ¿Y qué cosas hace en esos viajes señora?

CARMEN: Bueno hacemos juegos, jugamos dominós, jugamos bolas, halamos el mecate, se va pa la playa...

(RISAS)

CARMEN: Nos ponen cosas de de chamo porque eso es echadera de broma

DOROTHY: Si, si. Entonces no va para centros comerciales aquí en la ciudad o...

CARMEN: No, con decirte que he ido al Sambil una sola vez

DOROTHY: ¿Verdad?

CARMEN: Ay no, no la gente me...

LEYDA (HIJA DE CARMEN): La gente la marea

CARMEN: Sí

DOROTHY: ¿Y para hacer sus compras que si una camisa, alguna cuestión de vestido para donde va?

CARMEN: Ahí mismo está Don Regalón (se ríe)

DOROTHY: Aja, ¿Usted siempre va para allá? Osea a esa tienda

CARMEN: Lo que pasa es que nunca consigo mi talla, osea voy a Don regalón veo me gusta y después digo a mañana vengo porque entro y veo ¿no? Para ver después cuando una y eso bueno ya no hay mi talla

ANDREINA: Qué otra tienda que le gusta ir a comprar que tiene buenos precios, cosas que le guste

DOROTHY: ¿Ahí le parece bien?

ANDREINA: ¿Algún Boulevard?

CARMEN: Mira no, Sabana Grande...

VECINA: ¡Carmen!

CARMEN: ¿Qué manita? Y eso me...y ando como nerviosa

DOROTHY: Si ese lugar usted no...

CARMEN: Por lo menos que ellas salen y ella caminan, caminan pa'ca camina pa' ya y ellas ven donde las tiendas lo que les gusta y después van y lo compran pero yo pa meterme en Sabana Grande y todo yo no...

ANDREINA: Um

DOROTHY: Usted si necesita algo va a Don regalón a revisar...

CARMEN: O sino cualquier tienda en Chacao, no ando escogiendo

ANDREINA: No le gusta estar caminando mucho?

CARMEN: No, no, no

DOROTHY: Señora Carmen y usted por lo menos que no le gusta estar recorriendo a tiendas... ¿usted va por ejemplo a un cine?

CARMEN: ¡Ay no! A mi no me gusta estar yendo a un cine a mi me gusta por lo menos ver mi televisión, veo las películas que a mi me gustan...

DOROTHY: ¿Aquí en su casa?

CARMEN: Aquí en la casa

DOROTHY: ¿Y alquila las películas señora Carmen?

CARMEN: El hijo mío las trae y yo las veo y si no veo la televisión por lo menos el día Domingo pasan películas buenísimas, y bueno...

DOROTHY: Siempre las ve?

CARMEN: Sí

DOROTHY: Pero usted por ejemplo si quiere ver una película se la pide a su hijo y ¿él se la trae?

CARMEN: Es que él siempre, el esta metido en un club y siempre

ANDREINA: Ah él mismo las trae

DOROTHY: Y las salidas los fines de semana señora Carmen?

CARMEN: Ay no yo siempre me quedo aquí a menos que allá una excursión de un solo día

DOROTHY: ¿Está aquí?

CARMEN: Sí

DOROTHY: ¿Parques o ese tipo de lugares así? ¿El mercadito de Chacao?

CARMEN: Voy todas las semanas

DOROTHY: Ah sí ¿Y qué compra por allí?

CARMEN: Compro la carne

DOROTHY: Compra la carne

CARMEN: Compro el jamón, compro el queso

DOROTHY: ¿Usted se encarga de hacer esas compras del mercado o...?

CARMEN: Todo la que lo hago soy yo

DOROTHY: Osea que... ¿usted es la que esta chequeando la nevera para la cena, por ejemplo?

CARMEN: Claro sí

ANDREINA: ¿Y usted vive con 2 hijas?

CARMEN: Con 1 hijo y mi hija y mi nieta

ANDREINA: ¿Y quién cocina?

CARMEN: Quien va a cocinar mamaíta aquí, (se ríe)

ANDREINA: Ah bueno...

(RISAS)

CARMEN: Cuando me voy, quedan los que tienen que cocinar

ANDREINA: ¿Y a su hija no le gusta cocinar mucho?

CARMEN: Yo no la veo que cociné mucho (se ríe)

DOROTHY: Nada como la sazón de mamá, déjate de eso

CARMEN: Ella cocina cuando yo me voy que duro, que te digo yo 8 días fuera ella tiene que cocinar y tiene que pararse temprano a hacerle la comida a su hermano que va a trabajar y llevar a su niña pa'l colegio y si a ellos no les gusta pues tienen que comérsela porque ella es la que esta cocinando

DOROTHY: Pero de resto usted ¿siempre se encarga de eso?

CARMEN: Sí

DOROTHY: Y ¿va a hacer mercado que días a la semana?

CARMEN: Voy cada vez que necesito algo

ANDREINA: Aja que cuando...

CARMEN: Osea yo hago mi mercado 2, 3,4 más arriba de esta bodega hay una bodeguita pequeñita y allí compro lo que es comida seca que si pasta, caraota, arroz, todas esas cosas

ANDREINA: Aja ¿Enlatados?

CARMEN: No... a veces

ANDREINA: A veces

DOROTHY: ¿Y lo que es carne, jamón y queso lo compra en ?

CARMEN: Lo compró allá abajo en el mercado de Chacao

DOROTHY: ¿Y siempre se encarga usted sola de ir, osea no la acompañan sus hijos?

CARMEN: Yo siempre voy sola con mis bolsas

ANDREINA: Y en esa bodeguita compra pasta, caraota, mencionó, ¿Qué otro tipo de productos?

CARMEN: Mire lentejas, toda clase de granos

ANDREINA: ¿Consume muchos granos? ¿Y consume leche?

CARMEN: Descremada para mi, pero ellos no toman leche.

ANDREINA: ¿Para usted sólo descremada?

CARMEN: Sí

ANDREINA: ¿Cada cuánto tiempo toma leche?

CARMEN: Mira si la tengo allí tomo todos los días

ANDREINA: ¿Sola con café?

CARMEN: Sola, con café. Como sea

DOROTHY: ¿Y qué otro producto? Ajá

CARMEN: Mira también como Yoka, Yoka natural

ANDREINA: ¿Y cuando compra pan lo compra integral o normal?

CARMEN: Mira ahorita tengo una dieta y estoy comiendo pan integral

ANDREINA: ¿Y cuál es el motivo de la dieta? porque la veo en la línea, la veo chévere...

CARMEN: Porque tengo el colesterol y los triglicéridos muy altos, ya eso hace tiempo y me mandan medicamentos y eso no baja

ANDREINA: ¿Se ha mantenido alto?

DOROTHY: ¿Y qué otro alimento a comenzado a comer para, o dentro de su dieta?

ANDREINA: ¿O cuál ha dejado?

DOROTHY: ¿Y cuáles ha dejado? También

CARMEN: Los que no he dejado dime tu, he dejado todo, por lo menos yo no te como, bueno yo nunca soy de esas personas que se come una chuleta, una cosas de esta eh...

ANDREINA: Grasas

CARMEN: Nunca, nunca. Por eso es que a ellos le extraña eso tan alto, porque yo les digo si yo me comiera como ellos una chuleta ahumada. A ellos les encanta una chuleta ahumada, una chuleta de cochino, un bistec, yo no, si hago asado me como una ruedita de asado.

DOROTHY: Un poquito, una ración

CARMEN: Y ya eso ni lo estoy comiendo porque ellos me lo quitaron

ANDREINA: Osea ¿prácticamente a eliminado las carnes rojas?

CARMEN: Sí

ANDREINA: ¿Y las carnes blancas pollos, pescados?

CARMEN: Pollo, pescado, esas cosas así es que estoy comiendo

ANDREINA: ¿Granos?

CARMEN: El atún ese que usan las ¿Misses?

DOROTHY: Ajá, Ah en Forma ¿Ese?

CARMEN: Sí mi amor

DOROTHY: Bien caro ¿no?

CARMEN: Es bien caro

ANDREINA: Sí es bien caro

DOROTHY: Pero usted se compra su latita?

CARMEN: Sí

DOROTHY: Para usted nada más?

CARMEN: Sí para mí, no pero es que a veces hay por allí y ellas se lo comen también, lo preparan así y se lo comen...

DOROTHY: Risas ¡Claro! ¿Y frutas señora Carmen?

CARMEN: Mira de frutas a mi no me gusta mucho las frutas, pero me mandan a comer frutas

DOROTHY: ¿Qué piensa usted de eso de comer frutas?

CARMEN: La piña, mira eso es bueno para ir al baño, para todo eh... me mandaron a comprar afrecho para que comiera la arepita y le echara yo no lo he comprado porque entonces no me voy a comer la arepita sino la deajo, ¿entiendes? Entonces no, no me la como.

DOROTHY: ¿Qué acostumbra a desayunar cuando se levanta, qué es lo que le provoca comer?

CARMEN: Mira aquí se hace arepa todos los días

DOROTHY: Osea que ese es el desayuno, arepa con el atún o ahí vemos cualquier cosa

CARMEN: Yo por lo menos, ella me hace una arepita, porque empecé la dieta la semana pasada, pero no que me la como todos los días, ayer comí pan integral, hoy no he comido pan integral ahora más tarde en la merienda lo como

DOROTHY: Y qué tipo de quesos come señora carmen

CARMEN: Mira hay un queso que venden en el mercado, que es de dieta eso no tiene grasa ni tiene sal

ANDREINA: ¿Cómo el ricota algo así?

CARMEN: Sí algo así, hay ricota y hay ese queso

ANDREINA: ¿Mozarella será?

CARMEN: No

ANDREINA: ¿Pero súper bajo en sal y en grasa?

CARMEN: Súper no, que no tiene nada

ANDREINA: Ah...

CARMEN: Nada, nada, nada

DOROTHY: Señora Carmen y eh...aparte de su hábito alimenticio como se transporta usted? Qué medios usa para transportarse, el autobús, el metro?

CARMEN: El carrito que va desde aquí...

DOROTHY: Usted misma se monta y va

DOROTHY: Todos los días sale señora Carmen a hacer algo o de vez en cuando?

CARMEN: No yo salgo casi todos los días (Risas)

DOROTHY: ¿Verdad?

ANDREINA: ¿Y por qué lo dice con esa cara de pícara?

CARMEN: No porque estoy sacando la cuenta que días tengo que no me toca nada, pero los días que tengo mis actividades de salud salgo todos los días.
Allá a la casa?

CARMEN: Mis visitas médicas, yo voy yo sola a mi médico, yo vengo, a mi me están inyectando unos vasitos que tengo.

ANDREINA: Las várices, pero no tiene casi

CARMEN: Bueno pero ellos me la están inyectando

DOROTHY: Umm. Ah y usted se hace su tratamiento de las várices chachachá y camina y eso le ayuda

CARMEN: Sí

DOROTHY: Y el metro señora Carmen?

CARMEN: Bueno yo lo uso

DOROTHY: ¿Siempre?

CARMEN: Todo el tiempo

DOROTHY: ¿Le parece la mejor opción que hay ahorita?

CARMEN: Sí, como no

DOROTHY: ¿Llega más rápido?

CARMEN: Si llego más rápido, a empujones ahorita pero llego quizás de aquí en adelante sea mejor pero llego más rápido. Porque yo tengo mi cita por lo menos allá en el Guerta?

DOROTHY: Ajá

CARMEN: Tengo 3 médicos y...

DOROTHY: Entonces va se monta

CARMEN: Me voy aquí en mi camioneta, agarro mi metro en Chacao me quedo en Chacaito, camino 3 cuadras y llego al Guerta

DOROTHY: Cada cuánto tiempo va a hacerse visitas médicas?

CARMEN: Todos los meses

DOROTHY: Mensualmente?

CARMEN: sí

DOROTHY: Chequeo general de todo?

CARMEN: Sí. De todo, me hacen de todo, me hacen eco, me hacen porque padezco de tiroides algo así

ANDREINA: Aja de las tiroides

DOROTHY: Señora Carmen y productos, médicos, medicinas, que consume siempre?

CARMEN: Mira de todo

DOROTHY: ¿Verdad? cuéntenos

CARMEN: De todo, tengo cantidad

DOROTHY: ¿Qué cuénteme?

CARMEN: Si quiere te busco el papel pa' que lo vean

ANDREINA: ¿El récipe?

CARMEN: El recipe no, el informe médico del récipe, porque tengo mi informe médico

ANDREINA: ¿Y para que son esos medicamentos?

CARMEN: Mira tengo osteoporosis

ANDREINA: Aja. Pero leve me...

CARMEN: ¿Leve? Esta en la última rayita de abajo

DOROTHY: ¿Verdad?

ANDREINA: Ayayai mucha leche

DOROTHY: No por eso es que está consumiendo calcio

CARMEN: Sí

ANDREINA: ¿Cantidades? Más bien le mandan a tomar bastante leche o calcio en pastillas también

CARMEN: Lo que pasa es que la leche, yo quisiera tomar leche, la leche normal pero como me la quitan pero ese calcio, mira yo compro los potes esos grandes de calcio

DOROTHY: ¿Dónde los compra?

CARMEN: Mira ese me lo trajo mi hijo de Estados Unidos. Pero los demás yo los compro en la farmacia

ANDREINA: ¿Le sale más económico allá o qué?

CARMEN: Bueno... si el me lo trae debe ser más económico... Cuando compro medicamentos te gasto hasta 500.000 mil Bs.

ANDREINA: Dios mío, y su hijo vive en Estados Unidos o aprovecho que viajó

CARMEN: No sino que el viaja que por lo menos con la compañía, que lo mandan por estudio o por algo

DOROTHY: Y le trae sus medicinas, ¿Qué otra vitamina o algo así toma además del calcio?

CARMEN: Vitamina E, ya va déjame traerte el récipe...

Pausa

DOROTHY: Entonces tenemos aquí el récipe y...

Esto me lo mandaron

CARMEN: Aja Calcibón, Vitamina E, Daflón

ANDREINA: No se para que es Daflón?

CARMEN: Eso es para las várices

ANDREINA: Para las várices

DOROTHY: Para la circulación

CARMEN: Aja exactamente, y otros medicamentos para mejorar...Omega 3

ANDREINA: Omega 3

CARMEN: Para mejorar la hipertensión arterial

ANDREINA: Tafil cada cuanto tiempo lo toma

CARMEN: Eso es que yo tengo perdida de sueño de años, de años, años, años, como cuarenta y pico de años, entonces una persona que se acueste en la noche y pase toda la noche sin dormir pasa todo el día sin dormir llega la noche y sigue otra vez cuando venga a ver tu tienes un agotamiento físico que te provoca...

ANDREINA: Claro entonces ¿Se toma que una pastillita antes de dormir?

CARMEN: Una pastillita de 1 miligramo

ANDREINA: ¿Diaria?

CARMEN: Sí

DOROTHY: ¿Y duerme ahora chévere o mas o menos?

CARMEN: Debiera de dormir más pero lo que pasa es yo me paro a las 4 de la mañana

ANDREINA: ¿Y a qué hora se acuesta?

CARMEN: Me acuesto como de 11 a 12 de la noche, entonces no es que te duerma mucho, pero si en 2 horas que yo te duerma si te descanso

DOROTHY: Repone

CARMEN: Tú sabes que yo sufro de la tensión

ANDREINA: Ah pero ¿Tensión alta?

CARMEN: Sí, entonces esto me lo ha controlado, el Octirón lo tomo de 100 y de 50 miligramos

DOROTHY: Ok

CARMEN: Porque tengo 4 días a la semana que tomo Octirón de 100 y 3 días que tomo Octirón de 50

CARMEN: Porque tomaba de ese nada más y siempre me salía demasiado alto entonces ella me dijo, vamos a quitártelo que no sea toda la semana de 100 sino 4 días lo alternas.

ANDREINA: ¿Lo alternas?

CARMEN: Ujum, Lo alterno, esto defisal es carísimo, carísimo y trae 4 pastillas.

DOROTHY: ¿Para qué es ese medicamento?

CARMEN: Eso es para la osteoporosis. Esto me lo mandaron, y ese no lo puedo tomar porque me lo cambiaron por hipergliten porque esto cada que lo tomo me manda pa allá, para salud chacao, y eso me da vomito, y vomito y vomito y vomito.

ANDREINA: Es muy fuerte.

CARMEN: Debe ser

ANDREINA: Entonces ¿Cuánto gasta mensual?

CARMEN: Por eso le digo yo tengo medicamentos ahí, que le falta una sola pastilla, que lo destapo y me cae mal, y esto ya me ha pasado con este medicamento, no es que yo diga que me cayó mal porque fue la primera vez, sino que esto ya me3 ha pasado varias veces

ANDREINA: Aja

CARMEN: Que yo digo déjame tomarlo porque si me lo mandaron es porque, porque lo necesito y es pa' mi colesterol y mis triglicéridos pero no lo tomo y paso toda la tarde vomitando, vomitando y vomitando que llega un momento que no me puedo parar

ANDREINA: ¿Y le ha consultado al médico?

CARMEN: Si, como no

ANDREINA: Porque eso no puede ser normal

CARMEN: Por lo mismo me mandan ahora el Perlipen

ANDREINA: OK

CARMEN: Por eso

ANDREINA: ¿Cómo hace con el costo de esas medicinas?

CARMEN: Mira mi amor

ANDREINA: ¿Quién le ayuda a comprarlos?

CARMEN: Lo que yo agarro de mi pensión se me va en medicamentos y lo que me falta me lo compra mi hijo

ANDREINA: OK

CARMEN: Son 465

ANDREINA: Demasiado dinero en medicinas. Bueno e igualmente como hace porque si ya el dinero de su pensión se le va todo en medicinas cómo hace con el mercado los gastos de la casa

CARMEN: Porque el mercado me lo da mi hijo y a veces...

ANDREINA: ¿Aunque usted misma sale a comprarlos?

CARMEN: Lo salgo a comprar, pero yo también de lo mío pongo para la comida

DOROTHY: En lo que puede

CARMEN: Sí porque uno gasta por aquí, por allá

ANDREINA: Y se le va

CARMEN: Entonces todo esto tiene su explicación el Meledyl y el Tafil es como una especie de cura de sueño

ANDREINA: Sí

CARMEN: Y eso es una especie de cura de sueño, eso me lo manda un psiquiatra, yo digo tengo que buscar ayuda, porque eso de que yo voy al médico, Doctor no duermo me manda este medicamento, no duermo voy a otro médico y digo ay doctor mire que tengo esto pero no duermo, me manda otro medicamento y entonces yo dije, déjame buscar

DOROTHY: A una persona

CARMEN: A una persona que me indique lo que tiene que ser, entonces estoy en tratamiento con esto en el Delta

ANDREINA: ¿Señora Carmen y esas medicinas dónde las compra? ¿En qué parte?

CARMEN: Mira en cualquier parte donde lo consiga

ANDREINA: ¿Por qué es difícil de conseguir?

CARMEN: Porque no es fácil conseguirlo, por lo menos este para la Osteoporosis a veces hay en una parte a veces no la hay, dura tiempo sin venir entonces tengo que estar buscando otra cosa parecido para no dejar de tomar.

DOROTHY: Generalmente donde la encuentra en farmacias normales pequeñas o en Farmatodo, Locatel?

CARMEN: A veces se consigue en Locatel, a veces y a veces que no hay, en farmatodo

DOROTHY: Y ya que tocamos ese tema cuando va farmatodo hay algún...Qué productos utiliza de cuidado personal, champú, crema para el cuerpo ¿Qué determinados productos?

CARMEN: Bueno aquí traen mucho champú, mi hijo compra mucho champú para la nieta y ella viene usando champú y enjuague y cosas pa'l pelo como tu ni te imaginas, pero yo compro lo mío compro cualquiera

DOROTHY: Cualquiera marca

CARMEN: Con tal de que sea bueno

DOROTHY: ¿Cuál le gusta?

CARMEN: Bueno de todos los que he usado, de hecho todos me gustan

DOROTHY: ¿Cualquier jabón para el cuerpo o tiene algún o tiene alguno en particular?

CARMEN: Cualquiera

ANDREINA: Umm

DOROTHY: ¿Y alguna cremita señora Carmen algo así?

CARMEN: (se ríe)

DOROTHY: Cuéntenos señora Carmen

ANDREINA: Porque tiene que haber algún secreto allí, porque yo digo que esa piel así yo digo que tiene que haber aunque sea una cremita

CARMEN: No pero yo no uso crema así todos los días ni nada, pero uso Ponds, que si uso Ponds Antiarrugas, Ponds C, Ponds E, todas las que sean con tal que sean crema yo las uso

RISAS

ANDREINA: ¿Las usa antes de dormir?

CARMEN: No, no porque después todo lo que tu te echas te amanece toda, toda

ANDREINA: Sí

DOROTHY: ¿Entonces a qué horas la usa?

CARMEN: En la mañana

ANDREINA: Las usa en la mañana

CARMEN: Y en la mañana que yo salgo a hacer mis, mis cosas me echo mi cosita y como la que uso en la mañana no es grasosa nadie sabe que yo tengo nada

DOROTHY: ¿Siempre anda al natural Señora Carmen o se maquilla?

CARMEN: Me paso algo así en los labios

ANDREINA: ¿Un brillo?

DOROTHY: ¿Un labial?

CARMEN: Sí un labial que sea clarito

ANDREINA: Ah...

DOROTHY: ¿Y es coqueta con la moda, le gusta estar a la moda?

CARMEN: Bueno mis pantalones de blue jeans, bota ancha, mis blue jeans, mi cosa

DOROTHY: Los zapatos de goma

CARMEN: Mis zapatos de goma, no me puedo poner tacón ya porque estoy tan adaptada a los zapatos de goma

ANDREINA: A mi me pasa lo mismo

(RISAS)

CARMEN: Que yo me pensaba que era mentira pero es no me puedo poner zapatos, me molesta me duelen los pies, me pongo mis zapatos y se me quita el dolor de la planta del pie se me quita todo

ANDREINA: Entonces... ¿Usted se siente una mujer moderna?

CARMEN: Bueno yo si mi amor

DOROTHY: Claro

(RISAS)

ANDREINA: ¿Y se pinta el cabello de...?

CARMEN: Me lo pinto, ahorita no me lo he pintado porque me lo corte la semana pasada, pero ya para mi viaje que tengo ahora me lo pinto

(RISAS)

DOROTHY: ¿Ahora siempre usa el mismo color o le gusta innovar?

CARMEN: Castaño claro, una vez use un rojo que parecía candela y tuve que echarme (risas) algo

DOROTHY: Para tapar el color ahí (risas)

CARMEN: Sí parecía un cerro prendido, entonces me eche un castañito clarito, me gusta más castaño

ANDREINA: Cada cuanto tiempo va a la peluquería señora Carmen o usted misma se lo pinta?

CARMEN: Yo me lo pinto pero me corto el pelo todos los meses

DOROTHY: ¿Y las uñas y los pies señora Carmen?

CARMEN: No

DOROTHY: Usted misma se hace...

ANDREINA: Usted misma se arregla. ¿Qué opina de la cirugía estética?

CARMEN: Mi amor si yo me pongo viejita y yo tengo dinero, si yo tengo dinero yo me la hago

DOROTHY: ¡jahah! Se las hace

(RISAS)

ANDREINA: ¿Qué se va a hacer? ¿Qué es lo que estamos hablando aquí?

(RISAS)

CARMEN: Fíjate tu, si me empiezan a salir las arrugas, una refrescante primero. Una estiradita aquí. Aja una estiradita. En la cara aja

LEYDA: ¿Y las lolas?

DOROTHY: Pero ¿Si tuviera el dinero suficiente si se arriesga?

CARMEN: Claro que sí, por qué no

ANDREINA: Osea que si su hijo le dice: mira mamá aquí tengo la plata para darle un toque técnico aquí y montarle unas prótesis acá...

CARMEN: Me lo hago porque el le gusta que me haga las cosas

ANDREINA: Ahh osea, que esta totalmente dispuesta

CARMEN: sí

DOROTHY: Siempre hay el dinero para hacerlo?

CARMEN: Claro mientras que tenga el dinero

DOROTHY: Mire señora Carmen usted sabe que pagar esas operaciones se necesita el crédito la cosa, usted que tan familiarizada esta usted con el banco, con los servicios del banco ¿los usa?

CARMEN: Mira yo lo uso para ir a comprar mi pensión (se ríe)

DOROTHY: Aja pero ¿tiene cuenta de ahorro o algo así?

CARMEN: Sí tengo una

ANDREINA: ¿Corriente o de ahorro?

CARMEN: De ahorro

DOROTHY: ¿Y para cancelar usa chequera?

CARMEN: No, no, no

DOROTHY: ¿Efectivo?

CARMEN: Efectivo

ANDREINA: ¿Tiene tarjeta de débito Señora Carmen?

CARMEN: No

ANDREINA: Usted paga con efectivo y listo

CARMEN: Y listo

ANDREINA: Y cuando va a sacar plata, entonces ¿saca de la libreta o con tarjeta de los cajeros?

CARMEN: Con mi libreta

DOROTHY: Con la libreta

ANDREINA: ¿Por qué no ha tomado la decisión por ejemplo de usar una tarjeta?

CARMEN: A mi cuando, mi jubilación me dieron una tarjeta e igualita fui y la entregué al banco, tenía ya un año con ella y le dije yo no necesito eso, porque todos los días lo mismo que si le robaban que si le quitaban, que si no le quitaban y yo dije no hombre, yo muy bien puedo ir al banco

ANDREINA: ¿Le da desconfianza?

CARMEN: Sí, sí tengo que hacer mi cola hago mi cola, bueno y yo donde tengo mi cuenta no hago cola

DOROTHY: Ah que bueno

ANDREINA: ¿En qué banco la tiene?

CARMEN: Allí en el Sur

DOROTHY: ¿Y qué tal la atienden?

CARMEN: A mí me tratan muy bien mi amor

DOROTHY: ¿Verdad?

CARMEN: Sí

ANDREINA: Cliente VIP allí

CARMEN: Si especial. Yo paso. Puede estar esa cola de los pensionados cobrando y yo llego a la puerta, y los vigilantes me abren la puerta y paso para abajo para donde el gerente

ANDREINA: ¿Directo?

CARMEN: Directo

ANDREINA: Pero con lo joven que es usted nunca le ha pasado que le digan, esa señora si es abusadora ni que ella fuera de la tercera edad, nunca le han dicho por que parece que tuviera 55 años

CARMEN: No, porque ellos cuando me ven me dicen: ¡ay señora Carmen!, porque el gerente habla con ellos, cuando tienen vigilantes nuevos.

ANDREINA: Le dicen

DOROTHY: Le avisan

CARMEN: Bueno yo llego y me consigo con la sorpresa, y yo les digo por favor voy para gerencia, a quien busca, a Luis, ¿cómo se llama usted? Entonces, lo llaman a el abajo y le dicen: Allá esta una Señora llamada Carmen que te busca, no déjame la pasar que esa es mi tía

(RISAS)

DOROTHY: Que bueno. Y señora Carmen usted dice que a veces acostumbra a salir sola, pero de vez en cuando sale con sus hijos, salen en familia, se va a tomar una cervecita por allí o un café?

CARMEN: A veces. Es que no me llama la atención así

DOROTHY: ¿Le gusta andar sola?

CARMEN: Sí totalmente

ANDREINA: Y usted anda sola y... ¿Tiene un celular o no tiene?

CARMEN: Si, si tengo

DOROTHY: ¿Ah cuénteme como es la historia del celular?

CARMEN: Ah bueno eso me lo regaló mi hijo el día de mi cumple años

DOROTHY: Aja, ¿Hace cuánto tiempo?

CARMEN: El año pasado

DOROTHY: El año pasado

DOROTHY: ¿Y cómo le ha ido durante todo este año con el celular?

CARMEN: Bien, bien

DOROTHY: Hace sus llamadas, recibe perfectamente o...

CARMEN: yo me voy para Mérida y yo hago mis llamadas, más bien soy yo la que llamó para acá, mira ya llegué

DOROTHY: Se reporta

ANDREINA: ¿Mire y manda mensajes de texto?

CARMEN: No. No me gusta porque si me hacen una mala jugada, yo no le gustaría a cualquiera, ¿me entiendes? No le contestaría muy bien

DOROTHY: Ah OK

ANDREINA: Pero yo no entendí eso

CARMEN: Porque usan eso y entonces lo ponen por...Para bromas

ANDREINA: Umm

DOROTHY: Entonces usted hace sus llamadas...

CARMEN: O como para mamaderitas de gallo y cosas de esas

DOROTHY: Ah OK, usted hace su llamada

CARMEN: Si yo hago mi llamada

ANDREINA: Ah OK

CARMEN: No me pongas nada de mandar mensaje, no me pongas, pongan mi teléfono de que yo llame, ellos me llaman, tengo mi plan, este es fulana aprieto aquí y me sale fulana...

DOROTHY: Ah tiene sus teléfonos guardados y usted sabe la posición en la que están esos números.

DOROTHY: ¿Se le hizo difícil?

CARMEN: No

DOROTHY: Y que opina señora Carmen de las computadoras, de toda esta revolución tecnológica

CARMEN: A mi me parece bueno para el que lo maneja

ANDREINA: El que lo maneja

DOROTHY: Pero usted se queda con su celular nada más o usa la computadora también

CARMEN: No ya es demasiado para mi

DOROTHY: Señora Carmen y la cocina que electrodomésticos que usted maneja que le parece que no pueden faltar, indispensables,

CARMEN: Bueno el microondas

ANDREINA: Aja?

CARMEN: La licuadora.

DOROTHY: Sí

CARMEN: No tengo licuadora y estoy enferma, me molesta.

ANDREINA: Y para lavar la ropa, ¿Lava a mano o usa la lavadora?

CARMEN: Mira yo tengo un costumbre, no se pero a mi de meter la ropa en la lavadora y sacarla pa' la cuerda, no me parece porque no te queda limpia, yo veo que se le ve el colorcito

ANDREINA: ¿Hay que restregar?

CARMEN: Claro, tu me ves mis manos, yo le lavo la ropa a mis hijos, a mi hijo

ANDREINA: ¿Usted prefiere lavar a mano?

CARMEN: Osea yo lavo a mano le saco todo ese sucio a la ropa, fíjate que yo hago lo contrario, a mi me dicen en vez de meterlo en la lavadora y después y yo no, porque yo ya de una vez yo le quito todo ese mugre

ANDREINA: Ummm

CARMEN: Decimos así a el mugre, y después es que yo la meto en la lavadora

ANDREINA: Ah OK

CARMEN: Y por eso es la ropa me sale limpiecita

ANDREINA: Y la guinda en la cuerda, ¿No usa secadora?

CARMEN: No

DOROTHY: ¿Y qué jabón?

CARMEN: Mira ropa que es blanca es blanca

DOROTHY: ¿Y que jabón usa para lavar?

CARMEN: Las llaves

DOROTHY: Siempre su jabón las llaves. ¿Por qué señora Carmen?

CARMEN: Porque es el que menos me hace mal

DOROTHY: ¿En las manos?

CARMEN: A mi todos los detergentes y todas esas cosas me caen mal en las manos.

DOROTHY: ¿En panela o en?

CARMEN: En panela para restregar y en polvo para lavar en la lavadora pero no te uso cloro no te uso lejía, no uso nada de eso, lo que te digo lo que es blanco es blanco, lo dejo blanquito, mi ropa queda blanquita

DOROTHY: ¿Señora Carmen y el microonda, usted lo usa siempre con frecuencia o?

CARMEN: sí con todo

DOROTHY: ¿Le parece un buen invento?

CARMEN: Sí como no

DOROTHY: Y que otro electrodoméstico usa en la cocina?

ANDREINA: ¿Además de la licuadora?

CARMEN: No, no, no tengo

DOROTHY: Eh ¿Tosti arepa?

CARMEN: No

DOROTHY: Sus arepas de budare

CARMEN: Mis arepas las hago yo, si en el budare

ANDREINA: Hablamos bastante de alimentos pero no tocamos bebidas. ¿Qué tipos de bebidas, refrescos, jugos , batidos?

CARMEN: Me gusta más el batido pero yo no tomo refresco

ANDREINA: Eliminados completamente, Nестea?

CARMEN: No

ANDREINA: ¿Ningún tipo de sobrecitos?

CARMEN: No, no

ANDREINA: ¿Natural todo el tiempo, siempre? ¿Qué tipo de jugos hace o toman agua nada más para almorzar?

CARMEN: Mira yo por lo menos tomo agua. Bastante agua

ANDREINA: Bastante agua

CARMEN: Y de batidos me gusta el de fresa, mora esas cosas

DOROTHY: Cítricos

CARMEN: Cuando salgo por allí, lo que me tomo es eso

ANDREINA: Un batidito, que rico

CARMEN: Por lo menos en Mérida la mora es...

ANDREINA: ¡Uaoh! especial

CARMEN: Si especial

ANDREINA: Y bebidas alcohólicas una cervecita

CARMEN: Mira poco,

ANDREINA: Poco o de vez en cuando ¿Cómo es eso?

CARMEN: De vez en cuando

ANDREINA: Si ¿En una ocasión especial?

CARMEN: En ocasiones, ahora no puedo tomar ni cerveza

ANDREINA: Ah entonces no toma

CARMEN: A mi me quitaron vino, cerveza no se que cosa, no se que más y yole digo a mi hijo pero aquí no pusieron güisqui, yo me puedo tomar...

DOROTHY Y ANDREINA: ¡Aja! Risas

DOROTHY: Eso es verdad

ANDREINA: Y es que yo sepa no es malo a veces el güisqui, el güisqui inclusive es bueno para la tensión, claro bueno es cilantro ¿no?

CARMEN: Sí pero no tanto. Pero dice allí todo, todo, toda clase de bebidas pero Menos güisqui.

CARMEN: Pero el güisqui no, no aparece en la lista, entonces que se yo me puedo tomar un güisqui y el sábado me lo tomé...

ANDREINA: ¿Y cuando se lo toma...?

CARMEN: El sábado me lo tomé porque era el bautizo de la muchachita salía esa, que entró paca

ANDREINA: Ajá, que linda

CARMEN: Y entonces, me tomé un whisky, bueno 2 whiskies me tomé...

ANDREINA: Y con qué se tomó?

CARMEN: Con agua

ANDREINA: ¿Sí? ¿Y así le gusta?

DOROTHY: ¿Y se reúne con amigas señora Carmen?

CARMEN: Bueno todas mis compañeras de la juventud prolongada son mis amigas Pero... nosotras mismas hacemos, viajes que no pertenecen a la alcaldía y vamos un grupo, vamos nos para, y es que este viaje que hice la semana pasada fue un grupo de 20

DOROTHY: Ustedes mismas

CARMEN: Vamos a pagar un chofer y el te cobra por, no te cobra por la cantidad que llevas sino el viaje, el viaje cuesta tanto, ah bueno el viaje cuesta tanto, ah bueno vamos a 50 mil Bs. y compramos nuestro almuerzo por allá, comemos en un restaurante

DOROTHY: Fin de semana, ida y vuelta algo así?

CARMEN: Sí, ida y vuelta. Nos fuimos a las 6 de la mañana y regresamos a, como a las 8 de la noche estábamos de Y va para la playa y esas cosas

CARMEN: Sí, sí por eso es que estoy así

DOROTHY: Morenita

ANDREINA: ¿Y a cuales actividades eh... participa en la casa de la juventud prolongada? ¿El taichi?

CARMEN: Mira los martes hago gimnasia terapéutica hoy por lo menos me toca gimnasia terapéutica y bailo terapia, osea son 2 horas que estamos una hora de una cosa y una hora de otra. Los jueves hago Taichi, este...los viernes no tengo nada? Umm no los viernes no tengo nada

DOROTHY: 2 veces a la semana, usted esta...

CARMEN: Y los miércoles hay para caminar, ir para el parque del este y darle 2 , 3 vueltas al parque del este

ANDREINA: Ah OK. Osea que si van en grupo, osea con sus amigas de la casa de la juventud prolongada a usted si le gusta, porque hace un rato conversamos y usted dijo que no le gustaba el parque del Este...

CARMEN: Es que no me gustan los parques, por lo menos esas, eh eh es una actividad

ANDREINA: Claro

CARMEN: Que puso la alcaldía para la juventud prolongada, quieras tu ir o no ir, entonces si tú no vas te sacan porque meten a otro que le guste pues...

ANDREINA: Claro. Entonces usted aprovecha y va

CARMEN: Sí

DOROTHY: Cuando están las amigas y eso...

ANDREINA: Exacto. Ahora señora Carmen, en las decisiones importantes que se toman aquí en la casa, osea por ejemplo: mira vamos a comprar tal cosa o vamos a vender esto, decisiones importantes. ¿Usted participa allí, qué grado de participación tiene?

CARMEN: Bueno es que mi hijo es el que hace toda...

DOROTHY: Las inversiones

CARMEN: Exacto, por lo menos la niña necesitaba la computadora, y el déjame ver con lo que me dan en diciembre para comprarme una computadora a la niña, porque así la necesita el y la necesita ella

DOROTHY: ¿Y el le participa? bueno voy a comprar tal cosa

CARMEN: Conforme a veces me dice a mi, mira allí tienes un regalito en la cama porque el televisor mío se, se, se se hecho a perder y entonces tenía que estar dándole golpe para poderlo oír porque se le iba la voz y me la pasaba toda la noche rezongando por mi novela, una novela tan buena que esta allí ahora no la puedo ver, no se oye. Y mella y que pero dale así

(RISAS)

DOROTHY: Nada y le trajo...

CARMEN: Entonces tenía que acostarme temprano porque esa televisión no sirve que no se que cosa, bueno entonces llegué y me dijo mira, fuimos pa' la iglesia y entonces me dijo en la casa tienes un regalito, yo pensaba que era una cosita, bueno entonces cuando llegue era mi televisor que me lo había traído

DOROTHY: ¡Qué chévere!

CARMEN: Pa' que yo no este rezongando, ni este aquí

DOROTHY: Pero la toman en cuenta ya eso es un, imagínese, el regalo

CARMEN: Como no, el nos toma en cuenta a todos

DOROTHY: Ah ok osea que usted está segura de que si necesita algo y es importante la van a complacer

CARMEN: Sí, sí. Y de medicamento igual, porque a mi los medicamentos se me van acabando y yo no tengo dinero y yo digo ay papi mira, se me acabó tal medicamento y pasa por un Farmatodo

DOROTHY: Esta pendiente

CARMEN: Y lo que sea y si yo te lo llevo

ANDREINA: Ahora toco ahorita cuando estábamos conversando dijo 2 cosas que me llaman la atención, la primera lo de las novelas. Le gusta mucho ver novelas?
Bueno yo comienzo a ver una novela verdad y si me gusta la sigo viendo si no
Cuáles esta viendo ahorita señora Carmen?

CARMEN: Estoy viendo la del 2

ANDREINA: ¿La de los querendones?

LEYDA: El desprecio

ANDREINA: Ah el Desprecio

CARMEN: El desprecio

ANDREINA: OK

CARMEN: La siguiente que viene si que no me gusta

ANDREINA: ¿Y ve noticias?

CARMEN: Sí todas

ANDREINA: ¿A qué hora?

ANDREINA: ¿Glovovisión? este...Venezolana de...

CARMEN: AH NO NO ese no lo veo

DOROTHY: No

ANDREINA: ¿Radio Caracas?

CARMEN: Radio Caracas

ANDREINA: ¿A qué horas usted ve las noticias? Que usted dice... este es mi hora de sentarme a ver las noticias

CARMEN: En la noche

DOROTHY: ¿En la noche?

CARMEN: En la noche y en la mañana

DOROTHY: ¿Tempranito?

CARMEN: A las 6 de la mañana que esta este señor, que bueno no me gusta verlo pero...

ANDREINA: ¿Cuál canal?

CARMEN: En el canal 2. Cuando yo salgo ya estoy enterada de lo que ha pasado y de lo que no ha pasado

DOROTHY: Claro, ¿Y la prensa señora Carmen?

CARMEN: Mira yo no soy de coger un periódico todos los días, pero si lo leo los sábados y los domingos

DOROTHY: ¿Ah esos 2 días?

CARMEN: Sí

DOROTHY: ¿Compra el periódico o lo compran sus hijos?

CARMEN: Lo compra mi hijo

ANDREINA: Ok

DOROTHY: Y usted lo encuentra allí y le echa una leidita

CARMEN: Sí yo lo leo

DOROTHY: Qué le gusta leer del periódico?

CARMEN: Ay bueno esa parte de quién mataron, cómo lo mataron

DOROTHY: ¿De todo?

CARMEN: De dónde lo mataron (se ríe)

ANDREINA: Aja

CARMEN: El cuento completo

DOROTHY: Claro

ANDREINA: Ahora y ¿Le gusta por ejemplo ver Aló presidente?

CARMEN: A veces

DOROTHY: ¿Para ver que es lo que está pasando?

CARMEN: Si lo veo

ANDREINA: Uju

CARMEN: Cuando el está aquí yo lo veo

ANDREINA: ¿Esos son los domingos?

CARMEN: Sí eso son los domingos. Pero no hasta cierto... ¿verdad? Osea lo veo un rato

DOROTHY: Para saber

CARMEN: Si escucho que es lo que viene nuevo, ay porque si no no me enterara de cuando me aumentan el sueldo, cuando no me lo aumentan

DOROTHY: Claro que sí

ANDREINA: OK

DOROTHY: Y la radio señora Carmen? Que tanto escucha la radio?

CARMEN: Mira no, no. Poquísimo. Y lo tengo enchufado allí, por el reloj del radio es que yo

DOROTHY: ¿Se levanta?

CARMEN: Me paro si

ANDREINA: ¿Ah es su despertador?

CARMEN: Sí

ANDREINA: ¿Despertador pero más nada?

CARMEN: Pero no me llama mucho la atención el radio

DOROTHY: Y el teléfono de casa, que tanto lo usa?

CARMEN: Ay eso casi no se usa

ANDREINA: Otra cosa que dijo fue lo de la iglesia, cada cuánto tiempo va a misa... ¿Es católica?

CARMEN: Yo soy católica pero yo voy a misa cuando a mi me provoca

ANDREINA: Aja

CARMEN: ¿Me entiendes? Eso de que yo tengo que estar todos los días o todos los domingos y... no yo voy a misa cuando a mí me provoca, yo voy y voy con toda mí pero no...

ANDREINA: Aja

CARMEN: Nos bajamos en la iglesia porque fueron a bautizar a la muchachita, eh los 13 de cada mes porque es la misa de la mamá de la muchachita que a ella se le murió su mamá

ANDREINA: Ah pobrecita, entonces va para allá, la acompaña

CARMEN: Sí. Y mi hijo es el padrino de la niña y todo eso y ella me dice a mi abuela

DOROTHY: ¿Sí? Entonces hay un cariño especial allí

ANDREINA: ¿Y su hijo es casado?

CARMEN: No

ANDREINA: ¿Soltero? ¿Y su otra hija?

CARMEN: Ella sí tiene su hija

ANDREINA: OK. ¿Pero todos viven aquí?

CARMEN: Una hija grande

ANDREINA: ¿Cuántos años tiene?

CARMEN: (Se ríe) 19

ANDREINA: ¿Cuántos años tiene 19 años? ¿Ella es la que usa la computadora?

CARMEN: Sí. Esta estudiando ahorita, esta en la universidad

ANDREINA: ¿Qué estudia?

CARMEN: Administración

LEYDA: Contaduría

ANDREINA: Que bueno vale

CARMEN: Se hace con sacrificio, bueno esa plata la da mi hijo pero la paga mi hija

LEYDA: Voy yo

ANDREINA: ¿Y quién se encarga aquí de limpiar la cocina, quien limpia aquí en la casa?

CARMEN: Eh...yo limpio cuando puedo, porque no me puedo forzar, eso sí lo tengo prohibido yo de pasar coleteo y esas cosas

DOROTHY: ¿Y usted pero seguramente tiene un producto especial para el coleteo o no?
¿Con que coletean aquí en la casa?

CARMEN: Ay bueno con cualquier cosa que huela rico

DOROTHY: Con lo que huela rico

(RISAS)

DOROTHY: Y alguna otra parte de la limpieza que siempre, use un producto especial

LEYDA: Por lo menos así para los muebles y la broma esta de la computadora, Pride

ANDREINA: Ah compran Pride para mantener

DOROTHY: ¿Y los platos? ¿Con qué lavaplatos?

CARMEN: Ay bueno yo lavo con...Con el que no le dañe las manos. Con cualquier cosa que compre, Ajax o esa...Y listo

**Entrevista con la Sra. Lourdes Juárez
Adulto Mayor**

ANDREINA: Bueno comencemos con los productos farmacéuticos primero

DOROTHY: Sí, hablemos de los productos farmacéuticos señora Lourdes, ¿qué productos usted consume para su salud?

LOURDES: Para mi Salud primero la tensión

DOROTHY: Ok

LOURDES: Eh, este para la tensión este, soy hipertensa, ahorita uso, bueno me mandaron las pero ahorita estoy tomando uno que es genérico

DOROTHY: OK Eso se lo receta el Doctor

LOURDES: No lo deajo de tomar

DOROTHY: ¿Siempre está tomando?

LOURDES: Se llama Lozan Fansódico y potásico (no recuerda bien los nombres su hija la ayuda)

DOROTHY: OK y ¿vitaminas señora Lourdes?

LOURDES: Ah vitaminas, estoy tomando Dayamineral

DOROTHY: Ah OK. Algún otro medicamento adicional

LOURDES: Bueno para el estómago, para la digestión

ANDREINA: ¿Sufre de la indigestión?

LOURDES: Sí porque he tenido úlceras gástricas

ANDREINA: Ah

LOURDES: Entonces estoy tomando ahora en la mañana, cuando me levanto me cepillo y enseguida me tomo uno para protegerme el estómago, se llama Omeprasol y entonces después me tomo el de la tensión, entonces en la comida me tomo el calcio me tomo la, el de las rodillas

ANDREINA: ¿Cómo es que se llama?

LOURDES: Para los huesos

MARINA: Este la Glucosalina

LOURDES: La Glucosalina... Y para las várices también

DOROTHY: ¿También para las várices?

LOURDES: Sí

DOROTHY: Ah yo también sufro de eso

LOURDES: Algún producto natural que usted consuma, quizás para dormir

DOROTHY: ¿Confía en esos productos?

LOURDES: Bueno ahorita no lo estoy usando, la doctora me dijo no, no tome nada de eso, porque eso a veces son psicosis que agarra uno ¿ves?

ANDREINA: Uju

LOURDES: A veces que me hago un té de Tilo de flores de Cayena

DOROTHY: Para relajarse

LOURDES: Sí

MARINA: Para rebajar no. Para relajarse

ANDREINA: Relajarse

DOROTHY: Y cada cuanto tiempo va usted a una visita médico a un chequeo

LOURDES: Ah casi siempre

ANDREINA: ¿Sí? Periódicamente

LOURDES: Cuando no es el gastrólogo, es el dermatólogo. Ayer por cierto estuve en la cardiología.

DOROTHY: Ah OK siempre está por allá haciéndose un chequeo

ANDREINA: ¿Dónde?

LOURDES: Sí, sí siempre. En dónde que da el lugar donde yo voy, casi todo me lo hago en el Ipasme.

DOROTHY: OK. Usted se traslada sola hasta allá o va acompañada

LOURDES: Yo voy sola. Con mi bastón

ANDREINA: Ah ok

DOROTHY: Y que medio de transporte utiliza para

LOURDES: El metro

DOROTHY: Ah ok y cómo

LOURDES: Con mucho cuidado y eso en horas pico eso es horrible, pero yo procuro ir temprano, para regresar temprano.

ANDREINA: Tempranito como a qué hora...

LOURDES: Bueno por allá a las 3, me voy a las 11 si la cita es a la 1, entonces a las 3, 3 y media estoy aquí ya en la casa

ANDREINA: ¿De vuelta?

LOURDES: Sí

ANDREINA: Y que tal el servicio en el metro señora Lourdes a tenido algún inconveniente en el metro o le ha ido bien

LOURDES: Bueno empujan mucho a uno

ANDREINA: Umm

LOURDES: Sí y eso es lo que me preocupa

MARINA: Yo le estaba diciendo que aquí deberían de ponerse ya sea los primeros vagones o el último, para ancianos y para personas minusválidas, que ellos no tengan que entrar con la masa de público en general

ANDREINA: Si es verdad, deben tener un trato preferencial

MARINA: Organizarse

LOURDES: bueno eso es una sugerencia

MARINA: A veces también los ancianos, por lo menos como mi papá, mi papá no puede salir solo, yo ando con mi papá para arriba y para abajo, porque ya mi papá no ve, ya perdió la visión de un ojo y el otro va por

el mismo camino y entonces cuando yo ando con el es horroroso porque tengo que llevarlo de brazos, además tiene un bastón porque tiene

LOURDES: Osteoporosis

ANDREINA: Claro

MARINA: Hay gente que bueno permiso para el abuelo que no se que, entonces debe haber un puesto preferencial para los mayores, alguno de los dos extremos

DOROTHY: Para que ellos vayan directamente

MARINA: Para todos los discapacitados, claro lo que pasa es que uno anda con un discapacitado entonces ya sería 3 ó 2 personas

ANDREINA: El discapacitado con su acompañante

MARINA: Sí exacto

ANDREINA: Pero en el caso de la señora Lourdes, usted agarra el metro sola y... ¿puede hacer ese tipo de diligencias?

LOURDES: Uju

DOROTHY: ¿Qué otras diligencias hace y utiliza el metro para, qué otras actividades usted realiza?

LOURDES: Bueno cuando salgo a alguna, a veces voy a La Estancia por distracción

DOROTHY: Le gusta salir a restaurantes

ANDREINA: No La Estancia el restaurante

LOURDES: No

DOROTHY: Ah

LOURDES: El centro de arte

DOROTHY: Ah OK, OK. Ah entonces es el centro de arte y bueno ya hablando de restaurantes ¿Le gusta Salir?

LOURDES: Claro

DOROTHY: Cada cuanto usted hace una salidita, de paseo pues, de cualquier tipo,

LOURDES: Bueno cuando me invitan

ANDREINA: ¿Sí?

DOROTHY: ¿Siempre está dispuesta? y qué lugares

LOURDES: Bueno por lo menos en estos días el día de la madre, el sábado me llevaron a mi nieta, mi hija y fue la mamá del novio de mi nieta nos llevaron al aula magna a ver la obra de Mimi Lazo

DOROTHY: ¿Qué tal?

ANDREINA: Ahhh

DOROTHY: ¿Le gusto?

LOURDES: "El aplauso va por dentro". Buenísima y después de allí nos llevaron al Hatillo a comer pizza

ANDREINA: ¿y disfrutó su paseo?

LOURDES: Sí, claro

ANDREINA: ¿Le gusta el teatro señora Lourdes?

LOURDES: Sí bastante

DOROTHY: ¿Y el cine?

MARINA: Ella esta en el teatro de...

LOURDES: Sí, sí pero si no le dijeron horita, ahorita le dijo Alexander mira ella es la artista de aquí del edificio (Se ríe)

DOROTHY: Ah

ANDREINA: Ah sí, entonces usted está en el grupo de teatro

LOURDES: Sí, bueno ahorita estoy un poco retirada, con mi cuestión de mis piernas y el traslado, porque es Chacaito ¿ves? Entonces uno sale a unas horas picos, a las 5 de la tarde, a veces tiene uno que esperar y esperar trenes y eso para poderse venir

ANDREINA: ¿Y en carrito?

LOURDES: No

MARINA: Una ves la tumbaron

ANDREINA: ¿La tumbaron una vez del carrito?

LOURDES: Sí, me caí tenía un pie arriba y otro abajo y me caí de rodillas

MARINA: Es que ellos parecieran que no tuvieran abuela, ni madre, porque son muchos de ellos que arrancan y la persona ni siquiera se a montado y los han arrastrado y entonces a mi no me gusta que ella ande así ves?

Nada que ver, si no es una cuestión segura que va a andar a una hora...

ANDREINA: Mientras que usted se siente bien y en capacidad si su hija esta trabajando usted toma su metro

LOURDES: Sí

DOROTHY: ¿Y va a las visitas médicas seguidas?

LOURDES: Sí

LOURDES: Sí, que sea algo, un examen que necesite un acompañante, que me acompañe y eso

ANDREINA: Ahora señora Lourdes usted se ve una señora muy coqueta lo veo por esos zarcillos rosados que tiene puesto. Qué le gusta a usted para mantenerse más, qué compra usted, cremas, maquillaje este, se arregla usted misma su cabello. Cuéntenos a ver

LOURDES: Yo el cabello me lo pintan ellas

DOROTHY: OK. ¿Pero usted les dice el tinte?

LOURDES: Sí, entonces yo, ahorita lo tengo arreglado, no lo tengo arreglado pero yo misma me lo arreglo a veces, a veces voy yo misma a la peluquería a arreglarme las uñas.

DOROTHY: Cada cuanto va a la peluquería más o menos

LOURDES: Bueno me dura bastante

DOROTHY: ¿Una ves al mes por ejemplo?

LOURDES: Sí

DOROTHY: Le gusta tener sus uñas arregladas

LOURDES: Sí

ANDREINA: Y además de arreglarse las manos, ¿se arregla los pies también?

LOURDES: Ah los pies también, voy al doctor Shol porque la uña se me

DOROTHY: Se le entierran a veces

LOURDES: Sí, un poquito

ANDREINA: Aja

LOURDES: Cada dos meses más o menos

DOROTHY: Aja

DOROTHY: ¿Y por qué le gusta? bueno además de tenerlas bien arregladas ¿Qué le da satisfacción arreglarse en la peluquería?

LOURDES: ¡Claro!

DOROTHY: Cuéntenos que le gusta

LOURDES: Bueno una esta viejo y uno necesita también acomodarse un poquito no, porque bueno es costumbre pues...

DOROTHY: Claro

LOURDES: Porque dicen que no hay mujer fea sino mal arreglada

ANDREINA: Eso es verdad, es verdad

DOROTHY: Y vemos pues que usted esta muy como dice Andreina muy coqueta hoy, con sus zarcillos, usa muchas prendas para vestirse y eso

ANDREINA: Sí, combinada

DOROTHY: Combinada

LOURDES: Sí con mis vestidos, que combinen

ANDREINA: ¿Y el cabello se lo cortan sus hijas o solamente se lo pintan?

LOURDES: Me lo pintan yo me lo mando a cortar en la peluquería

DOROTHY: También en la peluquería...

DOROTHY: ¿Y de maquillaje señora Lourdes?

LOURDES: Bueno maquillaje no tanto, polvo suelto, un poquito de rubor y un poquito aquí...

DOROTHY: ¡Y delineador sombra, de todo, de todo!

(RISAS)

ANDREINA: ¿Y labial también?

LOURDES: Las cejas y labial, de varios colores tengo

DOROTHY: OK

ANDREINA: Y utiliza algún tipo de crema hidratante para la piel o para el cuerpo o para la cara

LOURDES: Ah sí

DOROTHY: ¿Cómo es su rutina de cuidado?

LOURDES: Así para cara me limpio con crema limpiadora, yo uso Pond's, eso es lo más viejo que hay ahorita (Se ríe)

DOROTHY: ¿Y por qué le parece que esa es buena?

LOURDES: Porque esa me ha dado resultados, crema limpiadora, crema hidratante

DOROTHY: ¿De ves en cuando se hecha su cremita?

LOURDES: Y de vez en cuando voy a salir así, tengo mí, cómo es que se llama eso

ANDREINA: ¿La base?

LOURDES: La base

ANDREINA: ¿Cuándo es una ocasión especial o la usa diario?

LOURDES: No a diario no

ANDREINA: Ah ok

LOURDES: Un evento

DOROTHY: Que otro tipo de productos pueden ser ummm... Le gusta por ejemplo ir a un Spa o algún sitio que le haga masajes o no utiliza ese tipo de...

LOURDES: No

ANDREINA: ¿Por qué es muy costoso?

LOURDES: Sí, bueno las veces que nos han llevado a las aguas termales y eso

ANDREINA: ¿A las aguas termales?

DOROTHY: ¿Las de moisés?

LOURDES: No aguas termales de por allá de Puerto Cabello, Las trincheras, nos han llevado, entonces allá se hace una, allá hay un Spa, se hace uno el barro...

ANDREINA: ¿Aja?

DOROTHY: ¿Y como se siente?

LOURDES: Se siente muy bueno. Ahorita hay un paseo que hay un Spa por allá por Higuero, pero eso es particular ¿no?

DOROTHY: Hay que anotarse y pagar algo

LOURDES: Y que eso es muy bueno pero y que hay de todo de todo. Y yo le digo al señor de allá, al portero, Señor Juan vamos a venir de allá pero jovencitas...

DOROTHY: Renovadísimas

ANDREINA: Claro que si con un masaje de esos uno llega como con unos cuantos años menos

LOURDES: Y son 3 días

ANDREINA: ¿Ah por allá?

DOROTHY: Y ha ido, cuál fue el último... ¿Qué fue ese el de Trincheras?

LOURDES: No el último que fui, fui a Chichiribichi

ANDREINA: Aja

DOROTHY: ¿Hace cuánto fue eso?

LOURDES: El año pasado

ANDREINA: Ah ok

MARINA: ¿Con un Spa mamá?

LOURDES: No de paseo. De paseo y piscina y eso, y viajes para la playa y eso

ANDREINA: ¿Le gusta la playa señora Lourdes?

LOURDES: Sí, bueno no mucho

ANDREINA: Pero, ¿viajar en general con el grupo?

LOURDES: Ah eso sí

ANDREINA: Ahora señora Lourdes usted práctica o hace algún tipo de ejercicios, caminar

LOURDES: Bueno eh, camino, este el taichi

ANDREINA: Aja y... ¿qué tal le va?

LOURDES: La natación si no, me metí pero me salí, porque me hace daño para las piernas ¿ve? Como siempre me duelen las piernas pa' chapalea el agua y eso

ANDREINA: Uju

LOURDES: Entonces me hace daño

ANDREINA: ¿Y qué otras actividades hace?

LOURDES: Bueno el teatro la coral

ANDREINA: ¿Le gusta participar en esas cosas?

LOURDES: Sí, sí... Ah y la caminata, yo tengo varias medallas allí

ANDREINA: ¿Ah sí?

DOROTHY: Que bueno

LOURDES: ¡Ya estoy anotada en la caminata!

ANDREINA: ¿De la que viene?

LOURDES: De la que viene, la que dice "del futuro" ahorita el domingo que viene me parece que es. Pero yo me pongo mi rodillera, mi mono y mi cosa y poco a poco. Como no es competitiva

ANDREINA: Aja

LOURDES: Que no es para ganar sino...

ANDREINA: Eh... ¿cómo una caminata amistosa?

LOURDES: Ajá. Es un maratón, una caminata desde como es, Altamira a Pepín y de Pepín a...

ANDREINA: Ah que bien

LOURDES: Pero eh como no es para competir, sino para participar, es participativa, entonces uno participa así llegue de último como llegan lo de las bicicletas

(RISAS)

LOURDES: Que hasta que no llegue el último no se termina

ANDREINA: No termina la cuestión

DOROTHY: ¿Y cómo se siente participando?

LOURDES: Bueno me siento, me siento activa pues, me siento como si estuviera más joven

ANDREINA: Claro

DOROTHY: Este, usted se inscribe en estas actividades por iniciativa propia o siempre hay alguien que le

LOURDES: No por iniciativa

ANDREINA: Usted decide

LOURDES: Sí

DOROTHY: ¿Y le gusta hacer actividades en grupo o sola?

LOURDES: Si, en grupo también me gusta y casi todas es en grupo, porque la coral es grupo, el teatro es grupo

ANDREINA: Y adicional al grupo de teatro y a la coral tiene algún grupo de amigas que usted frecuente los fines de semana para quizás hacer alguna actividad los fines de semana para quizás hacer alguna actividad recreativa o algo así

LOURDES: Bueno a veces que voy a una casa que se llama casa de las abuelas

DOROTHY: Ajá cuéntenos

LOURDES: Y entonces la casa de las abuelas voy tengo unas actividades de costura, de hace bolsos

ANDREINA: ¿Carteras y eso?

LOURDES: Y me están enseñando a tejer

DOROTHY: Paga algo por eso, por esa actividad

LOURDES: No

ANDREINA: Es como una fundación, una casa

LOURDES: Si una fundación

ANDREINA: Ahora cambiando un poquito el tema de la belleza. La alimentación, aja de la belleza pasemos a la alimentación. Qué cosas le gusta, acostumbra a comprar, para desayunar, para almorzar para cenar

LOURDES: Bueno para desayunar tiene que ser una cosa sana porque hay cosas que yo no puedo comer

ANDREINA: Cómo cuales no puede señora Lourdes?

LOURDES: Por ejemplo: Huevos

ANDREINA: ¿Por el colesterol?

LOURDES: Sí. Un poquito del colesterol lo tengo alto

ANDREINA: Umm

LOURDES: Este el aguacate, el huevo

ANDREINA: Mucha grasa

LOURDES: Si muchas grasas. Siempre acostumbro comer un cereal

ANDREINA: Aja

LOURDES: Una arepita con un quesito de ese Paisa que llaman

ANDREINA: Aja

DOROTHY: Y qué no puede faltar en la nevera para usted de su alimentación

LOURDES: Bueno frutas

ANDREINA: ¿Las frutas le gustan?

LOURDES: Sí

ANDREINA: De todo tipo o...

LOURDES: Sí bueno por ejemplo: La lechosa, el melón

ANDREINA: ¿Le gusta la fruta sencilla o en jugo?

LOURDES: Me gusta mucho en jugo y así en

ANDREINA: ¿De las dos maneras?

LOURDES: Sí de las dos maneras

ANDREINA: ¿Qué tanto consume frutas?

LOURDES: Bueno eh, diariamente

ANDREINA: Diariamente prueba, come un poquito de fruta

LOURDES: Uju

ANDREINA: Ahora señora Lourdes y consume pan

LOURDES: Ah?

ANDREINA: Pan

LOURDES: Pan de sanguuche a veces integral, a veces blanco

ANDREINA: No es tan importante que sea...

LOURDES: No, no

ANDREINA: Ah ok

ANDREINA: ¿Harinas?

DOROTHY: Además de la arepa que nos comento y el pan

LOURDES: Bueno el pan de vez en cuando

DOROTHY: ¿Arroz?

LOURDES: Arroz sí

ANDREINA: Sí lo incluye en su dieta normal

LOURDES: Arroz, pasta de vez en cuando, no siempre

DOROTHY: Y en las meriendas, hace meriendas, hace meriendas come chucherías, nada de eso o sí

LOURDES: La verdad es que no me provoca, me provoca a veces una fruta o me provoca un poquito de café con una galleta, así

DOROTHY: Cómo a que hora se toma ese cafecito, con esas galletas?

LOURDES: Bueno, ya paso la hora

(RISAS)

LOURDES: Ya paso de las 3 *(Eran las 3 de la tarde en ese momento)*

ANDREINA: Y las carnes, carnes rojas, pollo, pescado

LOURDES: Carnes rojas muy poco pollo, pescado

ANDREINA: Carnes blancas

LOURDES: Más que todo consumimos aquí eso

ANDREINA: OK. Y productos enlatados señora Lourdes

LOURDES: Um?

ANDREINA: ¿Productos enlatados?

LOURDES: Ah los enlatados si no me va muy bien. No me va muy bien

ANDREINA: No

ANDREINA: ¿Por qué? ¿Qué piensa usted de eso?

LOURDES: No se parece que cuando yo como algo así enlatado, parece que me sube la tensión

ANDREINA: Uju, se siente mal...

LOURDES: Sí, aja, o me da así como calor así

ANDREINA: OK. ¿Vegetales señora Lourdes?

LOURDES: Vegetales sí

ANDREINA: ¿Sí?

LOURDES: Vegetales todos

ANDREINA: ¿Cuál es el que nos recomienda, qué es el que más se deba comer?

MARINA: Zanahoria

LOURDES: Zanahorias, Vainitas, Coliflor, Brócoli

MARINA: Brócoli

LOURDES: De todo

ANDREINA: ¿Y bebidas gaseosas?

LOURDES: Berenjena, Callota

MARINA: En un cumpleaños

ANDREINA: ¿Y refrescos?

LOURDES: ¡Noh!

ANDREINA: Nada de eso

LOURDES: En los cumpleaños, uy un poquitico nada más, pero así en la casa no consumimos refresco, sino jugos de frutas

ANDREINA: OK

LOURDES: Y agua

ANDREINA: ¿Ahora y usted le gusta ir al súper mercado a comprar esas cosas o no le gusta?

LOURDES: Bueno a mi me gusta ir a comprar

ANDREINA: ¿De ves en cuando usted sale a comprar?

LOURDES: Pero mi hija ahorita es la que compra todo (Se ríe)

ANDREINA: Ah ella se encarga, pero si fuera por usted de ves en cuando saldría

LOURDES: Ah no de ves en cuando me meto y compro alguna cosa que a mi me guste y eso

ANDREINA: ¿A dónde va cuando tiene esas compras?

LOURDES: Bueno allí nos queda cerca el Unicasa, nos queda cerca el Cada que queda allá.

ANDREINA: ¿Cuál de esos 2 le parece más agradable?

LOURDES: Bueno el Unicasa es muy agradable

ANDREINA: ¿Sí?

ANDREINA: ¿Qué será lo que le atrae más del otro?

LOURDES: Umm no se

ANDREINA: ¿Por qué le gusta más?

MARINA: Por la variedad

LOURDES: La variedad

ANDREINA: ¿Sí, consigue más cosas?

LOURDES: Sí. Y más frescas las cosas

ANDREINA: Ah

ANDREINA: Y ahora dónde compra los productos médicos las medicinas, las vitaminas

LOURDES: Ah en Locatel

ANDREINA: ¿Y las compra su hija o van juntas?

LOURDES: No ellas las compra

MARINA: Yo compro todo

ANDREINA: OK

LOURDES: Ella yo se me está terminando un remedio entonces yo se lo dejo allí

ANDREINA: Usted le pone allí me falta esto

LOURDES: Sí le dejo allí, una pastillita afuera así

(RISAS)

LOURDES: Entonces ya sabe que

ANDREINA: Tiene su manera de decirle se me está acabando... ¿Y por qué no van por ejemplo juntas al súper mercado?

LOURDES: No porque ella hay veces que sale y hace alguna diligencia y ella aprovecha y se mete

ANDREINA: Aprovecha

LOURDES: Cuando menos acuerdo trae unas bolsas

(RISAS)

DOROTHY: Y así va comprando poco a poco las cosas en la casa

MARINA: Sí porque yo compro en todas partes

DOROTHY: En que cositas usted participa aquí en la casa, decidiendo que además de sus medicinas usted dice mira me falta esto y ella sabe

LOURDES: ¿Participo cómo? ¿En qué forma?

DOROTHY: Eh por ejemplo en la cocina

MARINA: Todo

LOURDES: Ah la cocina es mía

ANDREINA: ¿Ah la cocina es suya?

MARINA: La cocina es suya

DOROTHY: Cuéntenos como es eso?

LOURDES: Yo soy la que cocino

DOROTHY: Ah usted cocina

LOURDES: Sí

MARINA: Yo compro y ella cocina

DOROTHY: Ah

MARINA: Por lo menos esta noche, mamá para mañana vamos a comer tal cosa tal cosa y tal cosa le saco su cuestión y tal y mi mamá cocina

DOROTHY: ¿Y cocina sabroso la señora Lourdes?

MARINA: Sí

ANDREINA: ¡Eso!

(RISAS)

DOROTHY: Pero por ejemplo si hace falta hace usted misma se encarga de decirle a su hija

LOURDES: Sí porque ella va anotando lo que se va terminando

MARINA: Lo que pasa es que gracias a Dios este estamos coordinados, estamos coordinados, este yo soy de las que sé que es lo que hace falta en casa, aunque ella es la que lo gasta en el aspecto de que...

DOROTHY: Lo prepara

MARINA: Tiene que preparar la cuestión y tal entonces yo le he dicho a ella cuando tu veas que algo te esta faltando y si yo voy comprar y tu ves que me a mi se me pasa, mira acuérdate que me falta tal cosa, porque yo le he dicho a ella que anote pero entonces a ella se le olvida anotar

DOROTHY: Ah

MARINA: Entonces yo de todas maneras cuando voy a comprar abro los y tatata

ANDREINA: Y hace una revista de lo que falta

MARINA: Una revista de lo que me falta y bueno

ANDREINA: OK

DOROTHY: Y cosita por ejemplo para cocinar no le puede faltar, usted dice yo compro siempre cierto producto que ese no me falta

LOURDES: Mira el ajo, la cebolla, el cebollín, el pimentón

ANDREINA: Ah bastantes

LOURDES: Las legumbres sí

ANDREINA: OK

LOURDES: Eso no me puede faltar

DOROTHY: Con relación ah...Alguna cuestión de la casa de limpieza quizás o del baño. Siempre su hija es la que se encarga de eso o usted dice ¡jepa!

LOURDES: Bueno nos encargamos por ejemplo, a veces yo me encargo de limpiar así las cosas.

ANDREINA: Uju

MARINA: De quitar el polvo

LOURDES: Ella es la que limpia, la hija de ella

ANDREINA: Pero usted vigila

(RISAS)

LOURDES: No, cada quien hace lo

ANDREINA: Cada quien es responsable

LOURDES: Aja

ANDREINA: OK

DOROTHY: Ve televisión

LOURDES: Bueno una que otra ves no tanto así novelas y eso

ANDREINA: No

LOURDES: Y es como que estaba allá y eso no me queda tiempo

ANDREINA: ¿Y en qué ocasiones ve la televisión?

LOURDES: Bueno por la noche

ANDREINA: Por la noche

LOURDES: Como allá hasta las 10

DOROTHY: ¿Qué tipo de programas ve?

LOURDES: Bueno programas de, como te digo yo una novela pero ahorita no me gusta mucho las que empezaron

MARINA: De concurso

LOURDES: De concurso

MARINA: De talento vivo

LOURDES: Aja de talento eh, de que hacen preguntas y

ANDREINA: Como que "Quién quiere ser millonario"

LOURDES: Ese me encanta ese no puedo faltar, yo hago todo y me siento allí, hay nadie me quita de allí

(RISAS)

DOROTHY: Osea que ese horario es sagrado

LOURDES: Sí, y programa así de los muchachos esos que...

MARINA: Que bailan, cantan

LOURDES: Que bailan y le preguntan y todas esas cosas me encantan mucho

ANDREINA: Le encantan

LOURDES: Programas de, de esos de canciones, por ejemplo, cómo es, "Fama, sudor y lágrimas"

DOROTHY: ¿Y por qué le gustan señora Lourdes esos programas?

LOURDES: No sé me gustan, me divierten

ANDREINA: Le parecen entretenidos

MARINA: Y es que ella le gusta cantar, porque es del coro y eso

ANDREINA: Ah

DOROTHY: Y entonces empieza a evaluar a los participantes

LOURDES: Uju

ANDREINA: Te dice este va, este no va

LOURDES: Así

(RISAS)

LOURDES: Y el programa de esos cuando hay programas de concursos como el Miss Venezuela, cosas de moda, ay a mi me encanta todo eso

ANDREINA: ¿Le gusta la moda señora Lourdes?

LOURDES: Sí, sí me gusta ver las modas

DOROTHY: ¿Y cómo usted hace para mantenerse actualizada con la moda y eso?

LOURDES: Bueno (Se ríe)

ANDREINA: ¿Cómo se entera con la televisión, con las revistas?

LOURDES: Bueno veo revistas, veo televisión también

ANDREINA: ¿Cuáles revistas le gusta?

LOURDES: Bueno de ves en cuando, cuando se compra una. Bueno de ves en cuando a veces que mi nieta trae alguna y eso sí

ANDREINA: De cuál eh, ¿cuál es la revista que más le gusta?

LOURDES: Eh como es se llama eso ¿Vanidades?

ANDREINA: Vanidades

LOURDES: Vanidades o Buenhogar a veces

DOROTHY: Otro medio de comunicación como el periódico, la radio, que use. No lo usa algún otro, lo usa

LOURDES: ¿De comunicación?

DOROTHY: Sí como la radio, la prensa

LOURDES: Sí radio y la prensa

DOROTHY: ¿Qué tanto escucha la radio por ejemplo?

LOURDES: Bueno yo me acuesto un ratico a reposar y pon mi...

DOROTHY: ¿Sí?

ANDREINA: Umm

DOROTHY: ¿Pero es para escuchar música?

LOURDES: Programa de música, de opinión...

DOROTHY: ¿De opinión cuál le gusta?

LOURDES: Bueno, "Mi Noticia", noticias también

DOROTHY: Aja.

LOURDES: Uju

LOURDES: Me gusta saber lo que pasa

ANDREINA: ¿Y estos libros que están aquí son, quién los lee?

LOURDES: Bueno, allí hay de todos mis hijos ya que no están aquí y hay actualizados que trae mi nieta

ANDREINA: Que trae de ves en cuando

LOURDES: Que ya se graduó ya

MARINA: Ya están leídos

LOURDES: Sí ya están leídos

(RISAS)

LOURDES: Novelas y todo

ANDREINA: Y le gustan estos folletos, esto viendo aquí estos folletos que salen las ofertas de súper mercado

LOURDES: Ahh sí, eso no falla aquí porque entonces uno va y se lo entregan y entonces uno ve lo que debe comprar...

ANDREINA: ¿Pero usted por ejemplo lee los folletos y selecciona algunas cositas o no le llama la atención?

LOURDES: Sí yo lo veo y mi hija sí (Se ríe)

ANDREINA: Seleccionan los productos que están en oferta, que están viendo

DOROTHY: Otra pregunta que estábamos hablando de la cocina y se nos pasó, ya que usted es la que se encarga de la cocina, qué electrodomésticos usa con frecuencia

LOURDES: Umm bueno este la licuadora, este la olla de presión

ANDREINA: Verdad, qué hace en la olla de presión

LOURDES: Ahh, para ablandar la carne, pa' hace la sopas

ANDREINA: Umm

LOURDES: Para hacer asados

ANDREINA: La usa bastante

LOURDES: Sí. Y el microonda

DOROTHY: Verdad

LOURDES: Sí... Sí para calentar y eso

ANDREINA: Eso es un invento genial, el microonda

LOURDES: Sí, sí es genial

ANDREINA: Porque antes era con una ollita

LOURDES: Sí

ANDREINA: Y uno espérate

LOURDES: (Se ríe)

MARINA: Sí cuando yo traje el microondas eso, no lo quería

ANDREINA: No quería el microondas

MARINA: No lo quería ni mi papá, ni mi papá ni ella

ANDREINA: Ahora sí

MARINA: No lo querían para nada, ahora no lo suelta

ANDREINA: Sería por qué desde que lo aprendió a utilizar ya pues, bueno amigo suyo

LOURDES: Sí

MARINA: No porque entonces yo le decía pero es mamá el microondas mira en un emvasito plástico vamos a calentar y uno calienta el arroz y es más chévere porque no se pega la olla, que la olla entonces había que estar todo el día remojando allí pa' afloja la olla. Mira y ahora bueno pues... (Se ríe)

LOURDES: No y que uno calienta y no va a necesitar todo verdad. Entonces usted, es mejor calentar un poquito lo que se va a comer

ANDREINA: Sí

MARINA: Claro

LOURDES: Y esas cosas. Siempre las cosas si están en la nevera uno las lleva en un emvasito al microondas

DOROTHY: Y algún otro electrodoméstico,

LOURDES: Bueno la lavadora

ANDREINA: Aja

LOURDES: La nevera

DOROTHY: OK. ¿La secadora?

LOURDES: No horita no tengo secadora, se seca

ANDREINA: Exprime. Y guindan su ropita en la cuerda...

LOURDES: Al tendedero. Bueno allá esta el tendedero afuera

DOROTHY: ¿Tostiarepa tiene?

LOURDES: Sí pero no me gusta

DOROTHY: ¿Nada como las arepas así?

LOURDES: Me gusta el budare y hacer las arepas finitas y así pero no...

(RISAS)

DOROTHY: Entonces esos son sus ayudantes en la cocina. Y qué usted...qué opina del celular, eso que salió horita que nadie lo suelta

LOURDES: Mira eso si es verdad que yo no se funcionar eso

ANDREINA: ¿Se le hace muy complicado?

LOURDES: Ay muy complicado

DOROTHY: Verdad señora Carmen...

ANDREINA: Y usted no cree que le pase como el microondas que a lo mejor la enseñan y no va a querer soltar el celular después (Se ríe)

LOURDES: No, no eso es muy, es que eso es muy fastidioso

ANDREINA: ¿Le parece?

LOURDES: Sí

(RISAS)

LOURDES: Porque lo que pasa, a mi hija tampoco le gusta ¿sabe?

ANDREINA: Ahh

LOURDES: Porque ella dice que lo están vigilando a uno donde quiera que uno anda

ANDREINA: Ah

LOURDES: Ay mira que estoy, dónde estás, estoy en tal parte (Se ríe) y en cuánto tiempo estas aquí. Ah no ella no le gusta que la estén controlando y entonces. A veces hace falta porque a veces yo salgo sola....

DOROTHY: Ah

LOURDES: Eso es importante pero y eso pero yo no se, no me llama la atención

DOROTHY: Sí y sí hicieran un celular especialmente para usted

LOURDES: Ah, a sí, sí

ANDREINA: Sencillo, ¿sí?

LOURDES: Uju

ANDREINA: ¿Y ahora cómo hacen, no se comunica con su hija hasta que llegue?

LOURDES: Hasta que yo llegue

ANDREINA: ¿O hace una llamadita por allí en un monedero?

LOURDES: También, a veces si, no me voy a quedar hasta tal hora porque tal cosa

ANDREINA: Para avisarle. ¿Y donde realiza esas llamadas?

LOURDES: Bueno en los centros de telecomunicaciones

ANDREINA: Los usa

LOURDES: Sí eso si me gusta, pa' llamar a mis hijos del interior

ANDREINA: ¿Y no le parecen complicados?

LOURDES: No, esos no, ¡fácil!

DOROTHY: Umm. Este, en relación a productos de bancos, financieros, tarjetas de crédito, qué utiliza usted para comprar. Tiene alguna cuenta, bueno no queremos saber...

LOURDES: Bueno tengo una cuenta que mi hijo me gira desde Maracaibo

DOROTHY: OK

LOURDES: Porque el es profesor

ANDREINA: Aja

LOURDES: Y por eso estoy en el Ipasme

ANDREINA: Aja

LOURDES: El me gira ahí, entonces...

DOROTHY: Tiene su cuenta

ANDREINA: ¿Usted tiene una cuenta de ahorro?

LOURDES: Aja de ahorros

DOROTHY: ¿Y cuando paga, Señora Lourdes usted paga efectivo?

LOURDES: En efectivo

ANDREINA: Siempre, no usa tarjetas

LOURDES: No

ANDREINA: ¿Por qué?

LOURDES: Porque no tenemos

DOROTHY: Usted prefiere sacar con su libreta de ahorros

LOURDES: Sí

ANDREINA: ¿Qué opina de las chequeras?

LOURDES: No, no

DOROTHY: Eh Señora Lourdes algún eh seguro médico. De se...Seguro de vida

LOURDES: Ah no, por cierto que mi hijo tiene allá en Maracaibo, tiene un como se llama "Plan Valor"

DOROTHY: Aja

LOURDES: Y entonces no me tiene en el seguro porque ya estamos mayores, sus papás y no nos meten. No es fácil meterlos cuando ya

ANDREINA: Umm

LOURDES: Porque sale muy costoso ¿ves?

ANDREINA: Ah es costoso, eso es lo que pasa

LOURDES: Sí porque uno siempre esta enfermo y eso

ANDREINA: Claro dirá el seguro mira un momentito (Se ríe)

(RISAS)

ANDREINA: A ver eh que otro tipo de cosas hace para divertirse, para entretenerse cuando esta aquí en la casa, de repente fue al Taichi, terminó el programa de "Quién quiere ser millonario" que hace para divertirse, para distraerse

LOURDES: Bueno ya esa hora que termina millonario a las 9 de la noche, Para donde voy a agarrar

(RISAS)

ANDREINA: Para la cama

LOURDES: No la cama todavía no

DOROTHY: Aja, cuéntenos

LOURDES: Sí me acuesto a esa hora, este no...

ANDREINA: No duerme

LOURDES: Duermo demasiado o estoy despierta allí entonces me cuesta mucho dormir

ANDREINA: Entonces que hace entre 9 y un poquito más allí

LOURDES: Bueno a veces que pongo a leer

ANDREINA: Aja. Qué tipo de cosas le gusta leer así más o menos

LOURDES: Mas o menos, bueno a mi me gusta mucho leer la prensa, ese periodiquito que dan en el ¿metro? Es muy interesante

DOROTHY: ¿Primera hora?

LOURDES: Ese, Primera hora. Muy interesante oyó

ANDREINA: Ah ok

LOURDES: Pero hay muchas cosas interesantes, entonces a mi me gusta, a mi hija también le gusta leer, a veces se queda a leer hasta las 11 leyendo...

ANDREINA: Leyendo. ¿Es cristiana señora Lourdes?

LOURDES: Sí

ANDREINA: ¿Qué... pero, católica o?

LOURDES: Católica

ANDREINA: Ah. ¿Y va a la iglesia seguidamente?

LOURDES: Sí, por cierto el domingo el día de la madre fui a Chacao y oí la misa, después nos dieron una rosa...

DOROTHY: Que bonito

LOURDES: Con su...de Leopoldo López Mendoza

DOROTHY: ¿Y Cómo se sintió?

LOURDES: Ay Bendito, todos los años y después hubo un concierto en la plaza de, de María Teresa Chacín

ANDREINA: Ah ok

LOURDES: Los Antaños del Estadio, entonces después de la misa me quede mi amor, yo vine llegando aquí como a la 1

ANDREINA: O sea que se aprovecho su parranda de una vez (Se ríe)

LOURDES: Entonces yo le dije a mi hija si me llamas me llamas temprano, porque yo me voy pa' la misa

ANDREINA: Claro

LOURDES: Y La misa era a las 8:30

ANDREINA: Aja

LOURDES: Entonces yo me quede

ANDREINA: ¿Siempre va en las mañanas?

LOURDES: Sí. Yo me quede

ANDREINA: ¿Hasta que hora se quedo allí?

LOURDES: No te digo que vine llegando a la casa casi a la 1

ANDREINA: Ah toda la mañana. ¿Y va todos los domingos o en otro día...?

LOURDES: Bueno a veces voy todos los domingos, a veces que no voy así porque me da flojera levantarme y eso...

ANDREINA: OK

LOURDES: Pero aquí abajo los martes tenemos aquí una gruta, de la rosa mística y se hacen rosarios allí en comunidad

ANDREINA: ¿Los martes?

LOURDES: Los martes

ANDREINA: Y los fines de semana, los sábados, los domingos ¿Qué cosas usted hace para entretenerse?

LOURDES: Bueno este, a veces este salgo con alguna amiga, yo la llamo nos ponemos de acuerdo

ANDREINA: ¿Para dónde salen?

LOURDES: Bueno para el centro de arte la Estancia

DOROTHY: Aja el centro de arte

LOURDES: A veces vamos para la plaza de los museos

ANDREINA: Aja

LOURDES: Por allá en Bellas Artes

DOROTHY: Este y que le gusta de allá de ir,

LOURDES: O bueno de alguna visita que tenga yo en la casa, la recibo

ANDREINA: Que cosas le gusta de ir, de salir, por ejemplo al centro de arte

LOURDES: Bueno me gusta mucho eh ver los artesanos que están allí

ANDREINA: Ver los trabajos

LOURDES: Sí los trabajos

LOURDES: Me gusta ver también eh...

ANDREINA: ¿Y a Bellas Artes cuando va?

LOURDES: A veces que hay exposiciones

ANDREINA: Aja

LOURDES: Me gusta también

DOROTHY: Le gusta ir a visitar esos sitios

LOURDES: Uju. Y a veces que en la calle así hay si payasos y teatro y eso

ANDREINA: Como teatro de calle

LOURDES: Teatro de calle

ANDREINA: ¿Le gusta?

LOURDES: Es muy bueno sí

DOROTHY: Teatro de calle. ¿Alguna otra pregunta Andrea?

LOURDES: Se va a poner bonita para seguir preguntando (Andreina se aplicaba brillo de labios)

RISAS

ANDREINA: Bueno por lo menos en relación ah las decisiones del hogar pues, su hija es la que esta encargada de ir a l supermercado, ver qué falta qué no falta

LOURDES: Sí, sí

ANDREINA: Hacer los pagos de luz y teléfono, hay alguna cosa qué usted este pendiente que a ella se le olvide, Marina acuérdate de tal cosa

LOURDES: ¡umm! Esa tiene una memoria

ANDREINA: ¿Buenísima?

LOURDES: Buenísima

ANDREINA: Ahh. Osea que no hace falta

LOURDES: Además de eso, ella anota

ANDREINA: Ah claro osea que se apoya

ANDREINA: Allí está la clave

DOROTHY: Y para hacer alguna compra suya muy personal, algún regalito, usted sale

LOURDES: Ah yo lo hago

DOROTHY: Usted lo hace sin ningún problema

LOURDES: Compro mis bolsitas, o lo hago yo misma compro el papel, compro el lasito, la tarjetita y para mis vecinas.

ANDREINA: ¿Y qué tipo de regalitos les gusta hacer cuando tiene algún cumpleaños?

LOURDES: Bueno así por ejemplo algo de prenda, así tú sabes fantasías, una crema de manos....

ANDREINA: Un detalle

LOURDES: Una carterita, un monederito

DOROTHY: Y usted misma sale a comprarlo

LOURDES: Sí, uju

ANDREINA: Y hace algunas tortas o ay le voy a llevar una tortica un ponquesito...

LOURDES: Ah bueno, No, no de eso no porque a veces o la compran o se la trae un familiar

ANDREINA: Ah OK.

ANDREINA: Bueno señora Lourdes

DOROTHY: Gracias Señora Lourdes

(Continuación)

LOURDES: El café me hace daño, me quita el sueño

ANDREINA: Ah entonces es puro café natural, café naturista?

LOURDES: Naturista

ANDREINA: Ah

LOURDES: Yo lo suelo en el colador con 2 cucharaditas, más el agüita y eso

ANDREINA: Se lo toma guayoyito

LOURDES: Uju

DOROTHY: Umm

LOURDES: El café naturista es de cebada de trigo y de maíz

ANDREINA: Ah OK. No lo conocía

LOURDES: Yo compro el de las 3 clases que llaman Tri sabor, en Chacao lo compro

ANDREINA: Umm

LOURDES: En casa de Campo, saben dónde queda casa de Campo

ANDREINA: No

LOURDES: En la avenida Páez

ANDREINA: Ah yo creo que se cual es

LOURDES: Ahí venden de todo, venden maní

ANDREINA: ¿Pero es como un abasto?

LOURDES: Es como, tiene así como una cosa aquí, como se llama eso. ¿Cómo es que llaman eso este?

ANDREINA: ¿Un toldo?

LOURDES: Un toldo y dice casa de campo

ANDREINA: Ah OK

DOROTHY: Es como al aire libre

LOURDES: No, no, no es una casa. Cerradito

ANDREINA: Ah ok

(La hija de la señora Lourdes nos trae café)

ANDREINA: Gracias

MARINA: De nada

ANDREINA: Y compra nada más el café

MARINA: ¿Quieres café?

ANDREINA: Ah ok

DOROTHY: Sí un poquito

ANDREINA: Y a veces puede tomar leche, yogurt

LOURDES: Ah la leche ahorita

ANDREINA: ¿No puede?

LOURDES: La gastróloga me la prohibió. Yo tomaba leche descremada, pero ahora me tomo el cafecito así solito

ANDREINA: ¿Toma café varias veces al día o una sola vez?

LOURDES: No en la mañana y a veces en la tarde que me provoca, un poquito

ANDREINA: Umm ok

LOURDES: Pero no a cada rato

ANDREINA: ¿Y quesos?

LOURDES: Queso sí. El Paisa

ANDREINA: El Paisa

LOURDES: Y no fumo tampoco

DOROTHY: No fuma ni nada de eso

ANDREINA: ¿Y toma alguna bebida de vez en cuando alcohólica, un vinito?

DOROTHY: ¿Nada?

ANDREINA: ¿Un Güisquicito un día para celebrar?

LOURDES: Ah sí el Güisquicito si de vez en cuando...

ANDREINA: Ah si tiene que escoger y está en una fiesta y le dicen señora Lourdes que se quiere tomar, qué escoge usted?

LOURDES: Un Güisquicito con agua mineral

ANDREINA Y DOROTHY: Ahhh (Se ríen)

ANDREINA: ¿Y la cerveza le gusta?

LOURDES: No

MARINA: ¿Dorothy tomas azúcar?

DOROTHY: Si, un poco

LOURDES: Yo no sé que le encuentras a eso tan amargo

ANDREINA: Umm

LOURDES: Y el vino me cae muy mal en le estómago
(Continuación)

ANDREINA: Ahora ya que esta el grabador ahora sí, ¿Qué opina usted de la cirugía estética señora Lourdes, usted está de acuerdo con eso?

LOURDES: Bueno a mi me gustaría eso pero eso es muy costoso.

ANDREINA: ¿Osea que si usted tuviera la oportunidad de hacerlos obviando la parte monetaria, usted se haría algún tipo de cirugía estética?

LOURDES: Algunas cosas me arreglaría

ANDREINA: Que le gustaría hacerse

(RISAS)

DOROTHY: Aja

LOURDES: Las arruguitas

ANDREINA: Claro

LOURDES: Las arruguitas, las lolitas

(RISAS)

ANDREINA: Osea que usted se arreglaría perfectamente los senos

LOURDES: Sí, sí tengo el dinero sí

Entrevista con el Lic. Thomas Nett
Director de la unidad de negocio de Pfizer

ANDREÍNA: Cómo las preferencias y los hábitos de los adultos mayores pueden influir en la familia con la cual ellos viven

THOMAS: Entiendo, entiendo, bien interesante el tema

DOROTHY: Obviamente hay una influencia claro pero la idea es investigar y saber cuál es la magnitud de esa influencia y sobre todo saber qué importancia le da el mercado a ese segmento que es un grupo minoritario pero sobre todo para laboratorios puede implicar alguna representatividad

THOMAS: Y es una un segmento de la población que está creciendo aquí, aunque desde el punto de vida de la pirámide poblacional obviamente Venezuela es un país de gente joven pero esa gente joven poco a poco se va a poner vieja y eso para uno como e industria farmacéutica quiere decir que van a ser pacientes de productos nuestros o de productos de la industria farmacéutica... sí me parece interesante. De repente para empezar, para decirle obviamente y es lógico ese mercado difiere mucho de un mercado por ejemplo de Estados Unidos y de donde vengo yo de Suiza, y a donde justamente la pirámide poblacional es al revés, donde la mayoría de las personas son este segmento que ustedes están investigando, la empresa obviamente por definición tiene que tener estrategias muy específicas para los pacientes ancianos porque digamos justamente es su mercado, mientras que en nuestro caso yo diría que son tendencias más bien emergentes, porque todavía no estamos por allí, estamos yendo para allá pero, sin embargo, las personas de la tercera edad para nosotros son personas muy importantes, yo le puedo comentar cosas que estamos haciendo a nivel de visitas médicas, la visita médica para nosotros es como el vehículo de promoción más importante porque la gran parte de nuestros medicamento tienen receta médica y por eso nosotros no podemos hacer promoción directa en medios masivos mencionado el nombre comercial, justamente Atamel es una excepción porque es un producto OTC,

DOROTHY: Los convencionales

THOMAS: Correcto. Por ejemplo productos como Lipitor que son productos con receta médica y los podemos promocionar a través de medios masivos entonces allí la estrategia principal es la visita médica entonces hay una estrategia principal y hay una especialidad médica que son los geriatras y nosotros visitamos a los geriatras con los productos

DOROTHY: para que sean canales de...

THOMAS: Correcto, que son digamos médicos que se especializan en personas ancianas, de repente para ustedes podría ser interesante de entrevistarse con uno u otro de ellos para ver de repente desde el punto de vista de prevalecía de personas ancianas y cómo se comportan desde el punto de vista salud, un médico de eso le puede decir bastante bien

DOROTHY: ¿Han ustedes invertido tiempo y dinero en investigar cuáles son las tendencias de ese sector o a través de los médicos se informan de alguna manera?

THOMAS: Sí, yo les diría que nosotros tenemos, nosotros hicimos una sobre personas de tercera edad, de verdad no lo hemos hecho no, realmente lo que estamos haciendo son actividades de visitas médico para llegar a ese target no solamente a través geriatras porque los cardiólogos por ejemplo también reciben a personas de la tercera edad, entonces eso concierne toda la visita médica y lo otro que estamos haciendo son eventos con personas de la tercera edad.

DOROTHY: ¿De qué tipo Sr., Thomas?

THOMAS: Por ejemplo nosotros en el pasado, lamentablemente el año pasado fue retirado del mercado aquí en Venezuela, tuvimos un producto para el dolor y para la artritis reumatoide, y obviamente allí el segmento clásico son las personas de tercera edad, nosotros para ese producto construimos un programa de valor agregado donde tratamos de atender a esos pacientes tratamos de entregarle mucha información sobre su enfermedad, Cómo tratarla, Cómo manejar el estilo de vida, es decir, la alimentación, el ejercicio, a través de brouchure, a través de reuniones, hicimos una asociación bien bonita con el club de la tercera edad de la alcaldía de Chacao

DOROTHY: La casa de la Juventud Prolongada,

THOMAS: Esa, eso mismo, entonces organizamos secciones de gimnasia con esta gente le dimos unas charlas sobre el producto y sobre todo ese programa de valor agregado nos permitió acercarnos mucho a ellos y tuvimos un, yo por lo menos, y nunca se me va a olvidar, tuvimos una experiencia muy grata, como después de un año de estar cubriendo a ese programa invitamos a un grupo de personas de las tercera edad para conocer al Contact Center que eran los muchachos que semanalmente los estaban contactando y por primera vez los conocieron en persona y era un evento increíble no, una cosa súper buena.

DOROTHY: Pero realmente, ¿La intención de hacer este tipo de actividades es responsabilidad social de Pfizer con este segmento o para atraerlos como mercado?

THOMAS: Yo creo que son las dos cosas es decir, compaginaron las dos cosas, en primer lugar obviamente mi interés comercial y en el segundo lugar la posibilidad realmente de dar un valor agregado a este producto, porque claro uno vende un producto farmacéutico en este caso un producto que disminuye el dolor y disminuye la inflamación pero digamos el paciente que tiene artritis es una situación tan compleja que tiene, y hay más aunado, y eso también me impresiona mucho en Venezuela, es una impresión no sé si ustedes la pueden compartir, en muchas ocasiones está muy abandonada, es decir aquí vale una persona hasta que tiene 45 años y a partir de allí es un viejo que, si bien digamos la estructura social de la familia venezolana, la familia venezolana es muy unida, sí nos damos cuenta en diferentes campos terapéuticos que definitivamente hay muchos viejitos que están abandonados, que no son tomados en cuenta.

DOROTHY: ¿Puede que se deba a esa situación de retiro de su trabajo que pasan a ser “improductivos” a nivel laboral y se le resta importancia no?

THOMAS: Sí, pero sabes es muy interesante porque yo lo comparo con mi país en donde realmente mi mamá por ejemplo tiene 83 años, vive sola, hace todas sus cosas sola, y cuando tu se lo dices aquí a una persona te dice mira eso es imposible eso no existe, esa diferencia que tu sientes que una persona de la tercera edad es casi considerada minusválida en muchas oportunidades ¿No?

DOROTHY: ¿Será porque no se le ha dado el espacio para atenderle?

THOMAS: Correcto, correcto, yo creo que definitivamente, si tu ves de muy lejos el mercado venezolano, por ejemplo el mercado de consumo masivo está orientado hacia los jóvenes, todo lo que es cerveza, alimentos, todo eso digamos está orientados hacia los jóvenes, y a mí me parece interesante lo que están haciendo justamente ver de qué manera este otro segmento se podría, digamos incrementar el awareness y acercarlo más a la sociedad también.

DOROTHY: Sr. Thomas el Call Center...

THOMAS: El Call Center, nosotros tenemos uno interno uno nuestro ya ese programa lamentablemente lo tuvimos que quitar porque el medicamento salió del mercado el año pasado que también es una tragedia porque dejas a esos viejitos sin opción de tratamiento y un dolor de artritis es un dolor terrible entonces regresan a tomar Atamel y esa serie de medicamentos más viejos que luego pegan en el estomago mientras que esta generación de medicamentos justamente la ventaja era que no pega en el estomago.

DOROTHY: Y tienen que tomar otros medicamentos para

THOMAS: Sí, así es

DOROTHY: Y ¿el producto salió del mercado?

THOMAS: Salió el año pasado

ANDREÍNA: ¿Por qué?

Porque en una clase terapéutica muy importante a nivel mundial desde el punto de vista clínico y en uno de los estudios clínicos encontraron que había una...cuando se le daban a pacientes crónicos particularmente a pacientes con cáncer en dosis alta durante más de dos años, te estoy hablando del cuádruple de la dosis recomendada, había algunos pacientes que desarrollaban ataques del corazón en un estudio clínico de ese producto. Anteriormente había salido un producto al mercado de la competencia, de Merchar Pendon, y que por él empezó todo el ruido a través de esa clase terapéutica, te digo solamente en Venezuela fue retirado, en el

único país del mundo donde se retiró, tenemos un esperanza de reingresarlo justamente con el argumento de que dejamos a una parte de la población sin una alternativa terapéutica

DOROTHY: Y realmente ¿es Rentable o beneficioso además de ser bueno para el público? O...

THOMAS: Si es por pura rentabilidad de repente no, porque claro tu relanzar un producto que tuviste que sacar del mercado, en un mercado tan difícil como lo es un mercado de dolor donde hay miles de productos no es fácil pero nosotros digamos aparte y ahí sí hay una está muy claro desde el punto de vista de la empresa nosotros tenemos la obligación con nuestro pacientes de traer a aquí a Venezuela y a cualquier parte del mundo opciones terapéuticas para hacer que tengan una vida más larga más sana y más feliz es nuestro lema de la empresa y por eso nosotros estamos trayendo productos que como tu dices comercialmente no son interesantes pero tenemos la obligación de traerlos por ejemplo acabamos de traer un producto para degeneración macular que es una enfermedad que se da justamente en pacientes ancianos, la prevalencia es bajísimo es decir en Venezuela habrá cuarenta personas o cincuenta personas que tienen esa enfermedad pero se ponen ciegos y nosotros descubrimos un tratamiento a través de una inyección intraocular que fue no mejora, digamos no revierte la enfermedad, pero la para si se detecta de manera precoz se puede salvar la visión de esa persona y es un mercado así, y es un tratamiento súper costoso pero es nuestra obligación y nuestra responsabilidad con el sistema de Venezuela.

ANDREÍNA: Ahora tengo una pregunta

THOMAS: Sí

ANDREÍNA: Nosotros tuvimos la oportunidad de entrevistar a uno de los presidentes de una de las cadenas de farmacias importantes aquí en Venezuela y para ellos digamos que el fuerte está en las personas de 25 a 44 años de edad, en el caso de ustedes digamos en toda la línea de vida ¿dónde está el fuerte de ustedes desde el punto de vista comercial, en cuáles edades?

THOMAS: Mira depende mucho porque nosotros tenemos más de cien productos en el portafolio y esos productos van desde una mujer que está embarazada que puede tener una edad desde 15 años a más de 40 o más de 40, obviamente el mercado pediátrico todo lo que son los niños, luego lo que son los adolescentes y luego las terapias más crónica para la gente más bien a parte de 30 años hasta 60, 70 ó 80 años, así que realmente el público está repartido en todas las, en todas las...

DOROTHY: Las etapas de vida

THOMAS: Las edades correcto, no te podría decir ahora que nosotros estamos enfocados en la mujer ABC+ de 25 a 45 años porque va a depender mucho de cada producto.

ANDREÍNA: En relación a las personas de la tercera edad ¿cuáles son los medicamentos que ellos más consumen, qué tipos de productos vende más dirigidos a ese segmento, qué tipos de medicamentos?

THOMAS: Son sobre todos medicamentos para enfermedades crónicas, ahí yo empiezo en la parte cardiovascular con medicamentos contra la tensión alta, medicamentos para bajar el colesterol, medicamentos para todo tipo de enfermedades cardiovasculares tipo problemas sanguíneos etc, etc, etc

DOROTHY: De circulación

THOMAS: Circulación correcto, correcto, luego medicamentos en el área de dolor como ya lo conversamos, medicamento en el área del sistema nervioso central, es decir antidepresivos, anti-sicóticos, hay bastantes pacientes de la tercera edad esquizofrénicos por ejemplo, ehh qué más, anti infectivos se necesita siempre, antibióticos en cualquier edad, qué otros producto, sí son sobre todo esos, obviamente productos para el metabolismo, contra la diabetes que vamos a lanzar el próximo año una insulina inhalada que va a hacer la primera insulina que no hay que inyectarse sino que se puede tomar a través de un spray, son ese tipo de medicamentos que prevalecen para esa edad.

DOROTHY: Ok quisiéramos pasar al tópico de roles del adulto mayor en la toma de decisiones, en vista de que la toma de medicamento es una de sus principales prioridades para poder tener una calidad de vida al menos estable, de qué manera podríamos ubicar al adultos mayor en esa toma de decisiones en la familia, influye como puede influir un niño por ejemplo y son los que deciden en la categoría de medicamento por la importancia que tienen estos productos para ellos.

THOMAS: En general lo que vemos y allí seguro que en la parte de farmacia le habrán dicho lo mismo, la persona que toma la decisión desde el punto de vista para la casa es la mujer, eso yo lo combinaría con otra observación que yo muchas veces veo que para pacientes de la tercera edad realmente el paciente enfermo recibe digamos alguna receta médica pero no es el personalmente quien se ocupa o que toma la decisión de ir a la farmacia sino es algún familiar por eso nosotros para muchas enfermedades crónicas para ese tipo de pacientes tratamos de incluir a toda la familia por ejemplo justamente en el caso de esquizofrenia es importantísimo incluir a la familia porque es la familia quien va a buscar el medicamento a la farmacia, que vigila al paciente, que le da tratamiento médico, no es el mismo paciente de tercera edad sino es más benelector lo familiar no, que vela para que tome su medicación diariamente que le busca el tratamiento nuevo en la farmacia.

DOROTHY: Pero ese es el caso de las personas con esa discapacidad que no pueden dirigirse o trasladarse al lugar de compra no. Nosotros estamos abordando a un segmento que es autosuficiente en el sentido de su cuidado que se puede cuidar sin ningún problema y luego puede trasladarse a un establecimiento, ¿cómo pudiese o cómo afecta allí lo que es la facilidad de lo que es un establecimiento para que el adulto mayor sienta la seguridad de poder dirigirse allí, su modalidad de compra cómo puede verse alterada?

THOMAS: Realmente no tengo muchos detalles sobre esa parte, lo que sí creo desde mi punto de vista es que un adulto mayor seguramente es una persona es mucho más cumplida en términos de cumplir un tratamiento médico que una persona más joven que tiene actividad laboral etc., en ese sentido si un médico le prescribe a una persona un producto para bajar la tensión lo va a comprar, va a tratar de comprar, si económicamente puede, el producto; realmente el médico le prescribió y va a tratar realmente de tomarlo al pie de la letra como le dijo el médico ¿no?.

DOROTHY: Ustedes en su caso podría decirme si el adulto mayor en vista de que en ocasiones no tiene el poder adquisitivo para comprar un producto Pfizer ¿se deja convencer fácilmente por un genérico?

THOMAS: Definitivamente, definitivamente, eso sí lo puedo decir con... nosotros hemos hecho investigación de mercado y cualquier eslabón de la población inclusive cualquier estrato social bastante fácilmente se deja convencer de comprar una copia un genérico en vez de un original

ANDREÍNA: Son muy sensibles al precio cualquier estrato social

THOMAS: Muy sensibles al precio y a nosotros nos sorprendió sobre todo en estratos sociales tipo A y B donde uno pensaría que tienen el dinero para comprarse el original y son los que buscan la copia e genérico en la farmacia no, y para nosotros es preocupante y ustedes saben que en Venezuela no se pide a una empresa que copia un producto que demuestre que ese producto es bio equivalente al producto original, entonces realmente en muchos casos y yo no quiero hablar mal de la competencia yo sé que es una necesidad para el venezolano tener productos genéricos y copias lo que nosotros exigimos es que realmente las autoridades sanitarias le pidan a esa empresa que demuestren que sus productos tenga e lo cual hoy no está asegurado y por eso a nivel de anecdota que un medicamento para bajar la tensión en vez de tomar uno al día se tiene que tomar tres, porque no tiene la misma eficacia esa parte para nosotros es un problema muy grande el sistema de salud venezolano está fallando muchísimo porque está en un problema de salud pública.

DOROTHY: Pero allí los médicos son aliados del laboratorio para por lo menos informarle al paciente de que es importante que se tome un producto, que puede tener un riesgo por eso

THOMAS: Y lo están haciendo pero ya hay muchos médicos pero es una cuestión también del negocio del médico, el médico mira al paciente y piensa no le puedo prescribir el original porque no me va a regresar a la consulta entonces de antemano empiezan a prescribir los médicos copias y genéricos porque piensan que porque obviamente no va a preguntar en muchos casos mire ¿usted tiene dinero para comprar ese original? sino de una vez le prescriben una copia o un genérico y luego está el otro fenómeno y ese es el más grande y el paciente llega a la farmacia y la farmacia le cambia la receta hay incentivos de la industria nacional la industria de genéricos a los farmacéuticos dependientes que le pagan una cantidad de dinero por cada receta que le cambian del original al genérico y un dependiente se puede ganar fácilmente otro sueldo mensual con ese tipo de actividad

ANDREÍNA: Algún tipo de laboratorio que se presten para eso

THOMAS: Claro, claro, los laboratorios nacionales le pagan creo que ya estamos alrededor de Bs. 3.000 le piden que arranquen una pestaña de la caja del medicamento y le pagan por pestaña, absolutamente

condenable, pero justamente esos pacientes de tercera edad en muchos de esos casos están mal asesorados en el canal o en la farmacia y les venden cualquier cosa.

ANDREÍNA: Ahora ustedes para poder sobresalir en el mercado y para poder competir con los genéricos y con todo ese problema que hay en Venezuela y además que no se puede publicitar en televisión por la Ley que hay entonces la estrategia de mercadeo que están aplicando además de llegar a los médicos ¿qué otro tipo de estrategias están empleando para que escojan su producto y no otro?

THOMAS: Además de llegarle a los médicos, nosotros tenemos fuerzas de ventas que llegan directamente en la farmacia donde nuestra labor en farmacia es educar al dependiente en farmacia para que sepa para qué son nuestros productos, por qué no cambiar una receta cuál es la responsabilidad o cuál es la consecuencia de cambiar una receta, tenemos una fuerza de ventas en farmacias más o menos importante que tiene un portafolio grande de productos que está ofreciendo o promocionando directamente al dependiente en farmacia y, luego tenemos los programas de valor agregado que nosotros pensamos muy importante invertir dinero y darle a un producto un valor agregado, como lo hicimos en el ejemplo de Cenebrex, del medicamento para el dolor, tenemos programas de valor agregado para productos cardiovasculares, tenemos uno para pacientes depresivos que están tomando un medicamento contra la depresión y tratamos a través de este mecanismo de darle al paciente algún valor agregado como para lograr que se queden con nosotros.

ANDREÍNA: Educarlos

THOMAS: Educarlos, nosotros le damos un valor agregado tangible, es decir, por ejemplo tenemos un programa de valor agregado con un producto cardiovascular que por cada tres productos que tú compras te regalamos uno no, para que realmente tenga un ahorro tangible este paciente y se vea motivado de no cambiarse a un genérico y sobre todo de no cambiar su tratamiento porque sobre todo son tratamientos crónicos que en muchos casos son de por vida.

DOROTHY: De hecho eso me parece importante que ustedes lo consideren porque actualmente se están realizando muchos descuentos o promociones para el adulto mayor, por ejemplo tanto porcentaje de descuento en un servicio o un producto y eso en vista de que son un grupo reducido y también merecen alguna consideración en especial.

THOMAS: Claro, claro definitivamente.

DOROTHY: Pero esa oferta ¿es en general o para todas las personas que tengan un padecimiento crónico, no específicamente?

THOMAS: No específicamente para esta este segmento de edad sino para cualquiera que toma Lipitor, por ejemplo puede acceder a este programa si tiene 45 años ó 80 nosotros no distinguimos por edad sino por la enfermedad, es decir por la condición del paciente.

DOROTHY: Por la dolencia

ANDREÍNA: Correcto, correcto.

CONTINUACIÓN ENTREVISTA PFIZER

THOMAS: Lo que aquí es la edad que ustedes me dijeron de 25 a 40 años

ANDREINA: 45 años

THOMAS: 45 años, allá de repente es de 45 a 65 años

DOROTHY: Ahora en Suiza la alimentación, dijo que era básico para el adulto mayor, para tener una vida...

THOMAS: Correcto, entonces por ejemplo tu puedes ver allí pues que en un "Müsli" que aquí tu ves una chama que se pone aquí el, la cinta métrica, no me vean a mi por favor

ANDREINA Y DOROTHY: (Ríen)

THOMAS: (Se ríe) La cinta métrica para ver cuanto bajo, allá la persona adulta mayor que la vez tiene un rostro muy vital porque está tomando ese "Müslí" y por eso está tan bien de salud o vez una familia donde está el papá, la mamá y los chamos ven más ese tipo de promoción porque obviamente la composición, tu caminas en Suiza y hay solamente viejos y a mi me impacta, realmente yo estoy 2 semanas allí y digo oye dónde están los jóvenes aquí

DOROTHY: Pero entonces se preocupan porque definitivamente por que si se les está estimulando, se le está incentivando a consumir alimentos para mejorar su calidad de vida, obviamente hay una prolongación de la esperanza de vida.

THOMAS: Correcto, realmente y claro allá todo el mercado está ajustado a eso, eso va hasta el transporte, los trenes, los teleféricos, todo ves más eh...imágenes de adultos mayores porque eso es el público para ellos, porque son los que tienen tiempo para subirse a una montaña o son los que mas utilizan el tren porque el joven utiliza la bicicleta son países de personas viejas, entonces automáticamente todas las industrias se avocan a eso.

ANDREINA: En relación al medicamento que estábamos conversando hace un rato (La pastilla 2 en 1) Cómo ustedes creen que este segmento se pueda adaptar a eso, creen que pueda generar rechazo o la gente estaría totalmente abierta que pueda creer de que un medicamento le pueda bajar la tensión al mismo tiempo que le pueda bajar el colesterol

THOMAS: Es romper un paradigma definitivamente, el 1er paradigma que hay que romper es el de los médicos, porque el médico en primer lugar, tiene que estar convencido de que el puede hacer eso (El producto) yo creo que para el paciente finalmente si el médico le dice: Mira yo te recomiendo que te tomes esa pastilla para el paciente es una tremenda ayuda porque en ves de tomarse 2 ó 3 pastillas, 2, 3 veces al día que es el pepero loco que finalmente hace que tengo Gastritis y todo y me tengo que tomar esos medicamentos para curar mi estómago, lo toma una sola vez al día de repente en la noche antes de acostarse y listo así que del punto de vista del paciente yo veo que tiene muchísimas, muchísimas ventajas, muchas, donde también hay un tema justamente hablando del adulto mayor que aquí en Venezuela hay pocos medicamentos que en términos de presentación farmacéutica piensan en el adulto mayor, porque muchos adultos mayores tienen problema de tragar una pastilla, que sería mucho mejor que tengan por ejemplo un líquido, un jarabe o inclusive de repente en algunas opciones terapéuticas un supositorio ¿No? Dependiendo de la edad, del estado físico, eso aquí no existe y muchas veces uno se topa con esa limitante sobre todo en pacientes que necesitan cuidado, donde hay que mandar a hacer fórmulas magistrales y no se que para poder dárselo a ese tipo de pacientes

ANDREINA: Por qué las imágenes publicitarias de productos contra la Osteoporosis salen muchachas de 25 años bailando, si el producto no va dirigido a ellos

THOMAS: Eh... Yo creo que allí puede ser una buena observación pero otra ves lo que hemos aprendido de la osteoporosis es que no es un tema de la mujer post menopausica sino que es un tema donde hay que hablar mucho de prevención, pero yo estoy de acuerdo contigo y acabo de estar en Suiza y lo hablé con mi hermana que me dice mira tu crees que yo deba de hacerme una tensiometría ósea para que me digan que yo tengo osteoporosis, ella tiene como 55 años aproximadamente y mira si te sientes bien no lo hagas, de repente en donde yo veo que tendrían que bailar las mujeres es en los productos de calcio porque el calcio si esta claramente indicado que inclusive para chamos a partir de 20 años, tendríamos que empezar a consumir calcio para prevenir la osteoporosis pero en otra cosa que en, no se para que producto lo viste pero si era para un calcio está bien pero si para un producto de tratamiento es cuestionable. Pero luego hay otras cosas en las que tenemos que luchar y nosotros estamos luchando allí por lo menos el cáncer de mamas hay un protocolo internacional que no se cuando lo inventaron donde dice que la mujer se debe hacer su chequeo de cáncer de mama a partir de 40 años y es el error más grande que hay en el mundo, porque yo conozco mujeres de 30 a 35 años con cáncer de mamas, entonces nosotros tenemos todo un programa en contra el cáncer de mamas para detección temprana que se llama Senos Salud y este es una de las iniciativas importantes a donde hay que tratar, que desde joven se está haciendo prevención, que la prevención general aquí no existe, Venezuela no es un país que trabaja con prevención.

DOROTHY: Mi curiosidad es tiene que ver con...ya que se están generando productos con doble funcionalidad cómo se ha manejado la competencia con la inserción de productos naturales, medicinas naturales o la llegada de una franquicia como GNC aquí en Venezuela, cómo a afectado eso a su laboratorio

THOMAS: Nosotros realmente no hemos sentido disminución de nuestras ventas por esos productos, yo personalmente, a mi me parece fantástico que estén llegando ese tipo de productos porque no siempre se

necesita un medicamento, un producto natural en muchos casos puede ser tan efectivo como un medicamento por eso es tan importante visitar al médico para que el médico decida realmente si la persona debe de tomar un medicamento propiamente dicho o si con una vitamina o un producto natural es suficiente

DOROTHY: Y sabe si los médicos recomiendan ese tipo de medicamentos, ese tipo de medicinas naturales o necesariamente se van por el fármaco

THOMAS: No, normalmente un médico no recomienda un producto natural, no quiero generalizar, propiamente un médico inclusive un médico para un producto OTC que tiene eh...cómo se llama publicidad masiva no le gusta recetar ¿No? De repente lo recomienda tómate un Atamel pero no lo prescribe porque le parece que justamente esos productos pasean su autoridad de decidir que es lo que necesita ese paciente y por eso no le gusta prescribir eh...

ANDREINA: Productos comerciales

THOMAS: Si correcto, por eso nosotros también por ejemplo cuando hacemos cosas como con Viagra por ejemplo con otros tenemos que tener mucho cuidado para mantener nuestro canal principal que son los médicos, porque los médicos muy rápidamente sienten que inclusive haciendo programas de valor agregado, por ejemplo para que una persona pueda disfrutar el programa de valor agregado el Lipitor tiene que haber visitado a un médico, porque yo podría ser muy hábil y decir cualquier paciente que se va a una farmacia se puede inscribir en este programa y no necesariamente tiene que visitar a un médico, es decir, porque yo no se si ese paciente necesita ese medicamento.

DOROTHY: Especialmente

THOMAS: Por eso también nos limita entonces en las posibilidades de hacer promoción porque nuestro canal es estrictamente con el médico. Ahora para muchos pacientes que se van y se compran directamente productos naturista por ejemplo eso a mi me parece bien porque yo personalmente estoy convencido que la mayoría de las enfermedades son enfermedades mentales que tenemos más que

ANDREINA: Biológicas

THOMAS: Del cuerpo, Biológico ¿No? Y entonces y solamente el hecho de que yo tomo algo es... de repente me cura y no necesito tomar un medicamento

DOROTHY: Entonces nada más el hecho de saber y con ver las pastillas ¡Ay ya!

THOMAS: Siempre se habla de placebos eso...eso de tener un producto naturista puede ser en algunos casos un placebo, procura, cura algún malestar o alguna depresión, para alguna depresión por ejemplo yo no tengo que tomar algún antidepresivo en mi opinión, yo puedo tomarme una Valeriana primero para ver en la noche, un tesito para ver si puedo dormir y es mejor antes de ir a la médico y me prescribe algo que es fuerte un antidepresivo, una depresión es una condición médica severa y hay que tratarla pero no todos los pacientes tienen eso. El problema es que cuando tu tienes un mercado donde tu puedes conseguir todo, tu puedes ir aquí a la próxima farmacia y te compras un Solof que es un antidepresivo y tu lo tomas sin una vez consultar un médico, sin saber si tu realmente necesitas ese medicamento y eso es lo que nosotros pensamos que es lo peligroso de ese mercado.

CONTINUACIÓN DE PFIZER

THOMAS: Por lo menos a mi encanta Locatel porque ellos tienen siempre mercancía, tu vas para allá y siempre tienen el producto y no es por hablar mal de Farnatodo yo a ellos los adoro, son mis clientes pero Locatel tiene una estrategia de tener siempre el producto, además le sirven el cafecito a los adultos mayores, los atienden, y dan ese valor agregado, es muy agradable.