



INVESTIGACIÓN SOBRE QUÉ INFORMACIÓN DEBERÍAN EXPONER EN LAS
ETIQUETAS LOS FABRICANTES DE VDS CON EL FIN DE MOTIVAR LA
DECISIÓN DE COMPRA EN EL CONSUMIDOR JOVEN

Eliana María Ramírez Troya

Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA–
Administración de Empresas

Bogotá

2018

INVESTIGACIÓN SOBRE QUÉ INFORMACIÓN DEBERÍAN EXPONER EN LAS
ETIQUETAS LOS FABRICANTES DE VDS CON EL FIN DE MOTIVAR LA
DECISIÓN DE COMPRA EN EL CONSUMIDOR JOVEN

Eliana María Ramírez Troya

Director:
Jose Ribamar Siqueira

Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA-
Administración de Empresas

Bogotá

2018

CONTENIDO

RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN	6
1. CONTEXTO ACTUAL DEL CANAL DE VENTAS.....	12
2. SOBRE VDS.....	15
3. IMPORTANCIA DEL EMPAQUE.....	16
3.1. ETIQUETADO.....	17
3.1.1. ETIQUETADO DE LAS VITAMINAS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS.....	19
3.1.2. REGULACION PARA LAS ETIQUETAS DE VITAMINAS Y SUPLEMENTOS EN COLOMBIA.....	21
4. ETIQUETAS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS ACTUALMENTE	22
5. CLEAN LABELS	33
6. EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	36
7. USP VERIFIED MARK (MARCA DE VERIFICACIÓN USP)	38
9. CONCLUSIONES	55
10. RECOMENDACIONES.....	57
11. ANEXOS	58
12. BIBLIOGRAFIA.....	94

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Figura 1 Actitud hacia la Salud y Nutrición “Factores de la Salud Extremadamente Importantes” 2017 por edad	7
Figura 2: Valor del Mercado de VDS (2016) por Región por Categoría y Tasa de Crecimiento Anual Compuesto (2016-2021) por Región.....	8
Figura 3: Porcentaje de Ventas por Canal a Nivel Mundial (2016).	12
Figura 4: Venta Porcentual por Canal por Región.	13
Figura 5: Distribución Porcentual del Canal de Ventas de Vitaminas y Suplementos Dietarios en Colombia.....	13
Figura 6: Figura 6 Consumo de Productos para la Salud por e-commerce a nivel Global	15
Figura 7: Suplemento Dietario Espirulina No. 1.....	23

Figura 8: Suplemento Dietario Espirulina No. 2.....	24
Figura 9: Suplemento Dietario Espirulina No. 3a.....	25
Figura 10: Suplemento Dietario Espirulina No. 3b.....	26
Figura 11: Suplemento Dietario Espirulina No. 4 ^a	28
Figura 12: Suplemento Dietario Espirulina No. 4b.....	29
Figura 13: Suplemento Dietario Espirulina No. 5 ^a	31
Figura 14: Suplemento Dietario Espirulina No. 5b.....	32
Figura 15: Beneficios más importantes y ¿Qué tan dispuesto está a pagar? por Generación	36
Figura 16: USP Verified Mark.....	39
Figura 17: Motivos por las cuales que empiezan a consumir Vitaminas o Suplementos Dietarios..	42
Figura 18: Respuestas a la Pregunta 11, Confianza en los VDS.....	43
Figura 19: ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS?.....	45
Figura 20: ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?...	46
Figura 21: ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?	47
Figura 22: ¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres? Centrado en H2.....	51
Figura 23: ¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres? Centrado en H1	53
Figura 24: Relación entre la molestia del consumidor y lo que pide y la Hipótesis 1.	54

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre las preguntas: ¿Considera que tiene un estilo de vida saludable? Y ¿Consume o ha consumido alguna vez Vitaminas o Suplementos Dietarios?	41
Tabla 2: Respuestas de los entrevistados con respecto a cada hipótesis.	48

RESUMEN

La tendencia de la vida saludable ha logrado que las personas adopten nuevos hábitos en su estilo de vida, entre ellos la ingesta de vitaminas y suplementos dietarios, teniendo como uno de los principales interesados, el consumidor joven.

En esta investigación vamos a identificar qué información debe presentar el fabricante de vitaminas y suplementos en las etiquetas del producto, que considere de mayor importancia el consumidor joven con el fin de motivar la decisión de compra. Teniendo en cuenta tres opciones diferentes: La educación al consumidor sobre la vitamina o suplementos dietarios por medio de los beneficios de este, etiquetas limpias o la certificación por una entidad gubernamental. Opciones que están de acuerdo con las preocupaciones y molestias en este mercado. Con el fin de saber cuál de las anteriores es más predominante en el propósito de facilitar el proceso de compra se realizó trece entrevistas a personas entre los veinte y treinta años.

Gracias a la investigación logramos identificar una opción predominante dentro de las entrevistas que, en caso de ser aplicada por los productores, lograrán generar la oportunidad de conseguir nuevos consumidores.

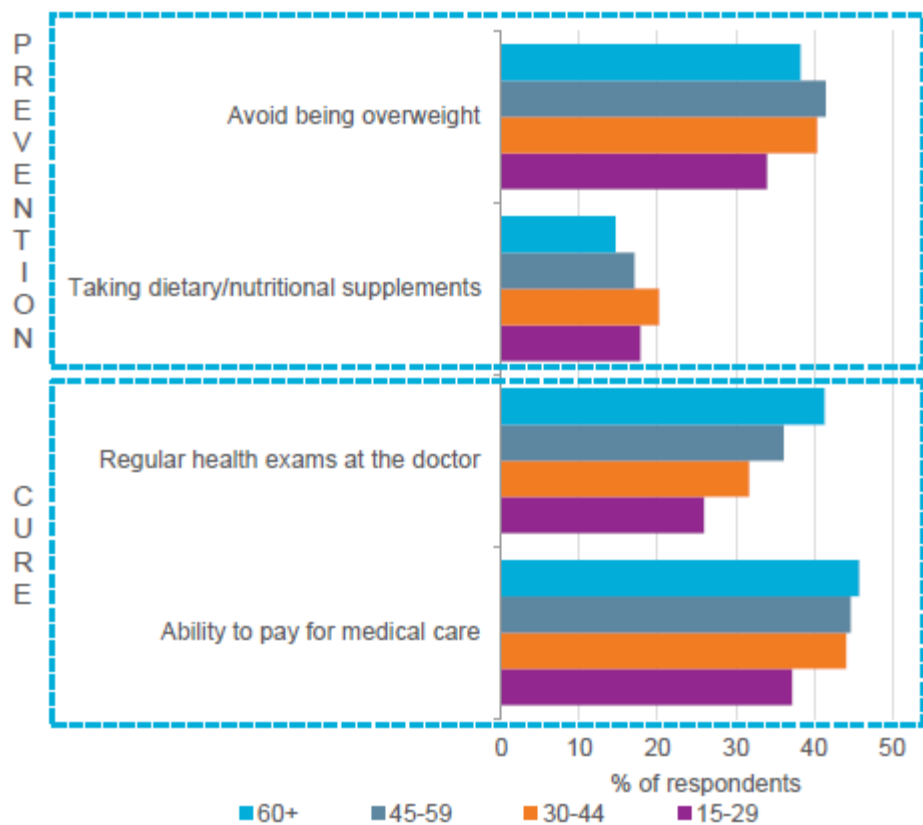
INTRODUCCIÓN

Euromonitor International, el líder mundial en investigación de mercados ha identificado las 20 mega tendencias que van a modelar el mercado de consumo, definiendo hacia dónde se están moviendo los consumidores. Una de estas tendencias es “Healthy Living” o Viviendo Sanamente en español (Euromonitor, 2017b).

El deseo de seguir un estilo de vida saludable está principalmente relacionado al querer tener calidad de vida en el presente y una vida larga y sana en el futuro (Euromonitor, 2017a). Las personas ya no están interpretando su salud por su peso, sino que han empezado a cuidar de sí mismos de una manera más integral (Euromonitor, 2017a).

Los jóvenes han entendido que tienen una larga vida por delante y precisamente por eso quieren cuidar de su cuerpo para garantizar calidad de vida en el futuro. Por esta razón los jóvenes han empezado a tomar medidas preventivas sobre su salud, por medio de los suplementos alimenticios (Euromonitor, 2017a). Los consumidores toman como medida preventiva de enfermedades, no tener sobrepeso y la ingesta de suplementos dietarios, principalmente personas que no han llegado a la tercera edad (Figura 1).

Figura 1: Figura 1 Actitud hacia la Salud y Nutrición “Factores de la Salud Extremadamente Importantes” 2017 por edad



Source: Euromonitor International Global Consumer Trends Survey

Figura 1. Attitudes Towards Health and Nutrition: “Extremely Important Health Factors” 2017 by Age de “Healthy Living: The new face of healthy ageing” por Euromonitor Passport International, 2017a.

A medida que las personas toman consciencia del bienestar general también crece la preocupación por los aditivos que se encuentran en los alimentos (Song MR, Im M., 2017). Aditivos alimenticios, residuo de pesticidas en los alimentos, alimentos genéticamente modificados e inyecciones hormonales a los animales (Devcich, Pedersen, & Petrie, 2007) generan desconfianza y por lo tanto los consumidores piden información detallada de los ingredientes que se encuentran en el alimento, ya sea comida natural, procesada o preparada en un restaurante (Tristano, 2016).

Los VDS no están librados de estos nuevos requerimientos por los consumidores, donde se muestra una tendencia hacia Suplementos Genéticamente No Modificados (non-GMO), libres de (free from), entre otros (Euromonitor, 2017b). A lo que se le da el nombre de “Clean Labels” (Asioli, et al., 2017) o en español declaraciones limpias.

Por otro lado, el consumo de vitaminas y suplementos dietarios (VDS, Vitamins and Dietary Supplements) ha aumentado debido al creciente interés de una vida saludable entre los Latinoamericanos (Euromonitor, 2017a). Durante el 2008 y 2013 el consumo presentó una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) de 4.7%. Y se espera que este rendimiento continúe debido a la constante educación que reciben los consumidores relacionados al tema de la salud (Euromonitor, 2014). En la Figura 2 se puede apreciar lo pequeño que es todavía el mercado en Latinoamérica a comparación de Asia Pacífica y Norteamérica, pero se espera que tenga un CAGR de 3% entre el 2016 y 2021.

Figura 2: Valor del Mercado de VDS (2016) por Región por Categoría y Tasa de Crecimiento Anual Compuesto (2016-2021) por Región

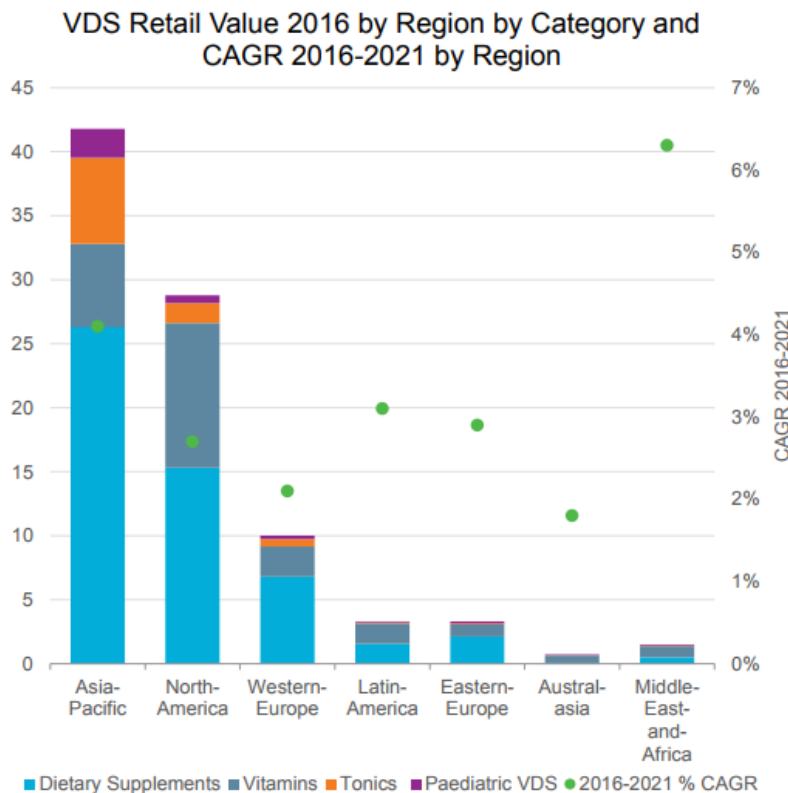


Figura 2. VDS Retail Valur 2016 by Region by Category and CAGR 2016-2021 by Region de “Healthy Living: The new face of healthy ageing” por Euromonitor Passport International, 2017a.

Hacerle saber al consumidor el beneficio o utilidad que tiene el suplemento en el cuerpo ha sido clave, ya que el poner declaraciones de salud ha sido uno de los principales impulsores para el crecimiento de estos productos (Euromonitor, 2017b). Mientras en Asia buscan suplementos para la belleza, en Latinoamérica suplementos energizantes y en Europa para los huesos, las estrategias de mercadeo de las empresas se han centrado en proveer las demandas de salud del mercado (Euromonitor, 2017b).

Lamentablemente mientras el uso de estos productos aumenta, también los problemas relacionados a la calidad y seguridad de algunos de estos. La entidad estadounidense Food and Drug Administration (FDA) dice en su página web: “La elección de usar suplementos dietarios puede ser una sabia decisión que provee beneficios a la salud. Aun así, bajo ciertas circunstancias, estos productos pueden ser innecesarios o pueden crear riesgos inesperados” (FDA, s.f.). Existe preocupación frente a que hay poca cantidad del elemento activo en el producto, material extraño, sustitución de sustancias y productos adulterados con droga (USP, sf). Con el fin de proveer información al consumidor, se creó el *USP Verified Mark*, lo cual asegura que la información que está en la etiqueta se encuentra dentro de la botella en la correcta pureza y fuerza (USP, sf). Así mismo el USP Dietary Supplement Verification Program (Programa de Verificación de Suplementos Dietarios de USP) puede ayudar a realzar la capacidad competitiva y el reconocimiento de la marca del productor ya que demuestra estar comprometido con producir productos de calidad (USPb, sf.f.).

El potencial de este mercado, los altos márgenes de utilidad y pocas restricciones regulatorias han llamado la atención de un gran abanico de productores y comercializadores a invertir en VDS. Esto puede llegar a generar una saturación de marcas y opciones en el mercado (Euromonitor, 2014). Lo cual puede llevar a “parálisis” del consumidor, como lo menciona Barry Schwartz en una conferencia que presentó en TEDtalk en el 2005, describe cómo las personas al tener tantas opciones de productos encuentran muy difícil escoger uno y sentirse satisfechos con la elección ya que no se sienten seguros de haber tomado la mejor decisión (TEDGlobal 2005).

Como se mencionó anteriormente, consumidores informados y prevenidos sobre su salud ha sido la base para que las personas empiecen a adquirir VDS. Adicionalmente la demanda por “clean labels” y la calidad del producto, es un requerimiento de los consumidores.

Teniendo en cuenta que la principal fuente de información que tienen los consumidores sobre un producto es la información que contiene la etiqueta. ¿Cuál debería ser el centro de atención de los fabricantes de VDS para motivar la decisión de compra del consumidor joven a través de la etiqueta?

Con la finalidad de responder la pregunta anterior, hemos generado tres posibles respuestas.

H1: El fabricante debe centrar la información de la etiqueta en describir y enumerar los beneficios de este alimento en el organismo, con el fin de educar al consumidor sobre el producto, lo cual motivará al consumidor joven a tomar una decisión de compra.

H2: El fabricante debe centrar la información de la etiqueta en exponer al público declaraciones de producto limpias, lo cual motivará al consumidor joven a tomar una decisión de compra.

H3: El fabricante debe centrar la información de la etiqueta en exponer al público un sello de verificación de una entidad gubernamental para generar confianza en la calidad del producto, lo cual motivará al consumidor joven a tomar una decisión de compra.

Esta investigación pretende validar qué tipo de información expuesta en la etiqueta de los VDS motiva al consumidor joven a tomar una decisión de compra.

Para lograr lo anterior debemos analizar la importancia que tiene la etiqueta en el punto de compra, al igual que examinar la importancia de la etiqueta de un producto en la decisión final de compra.

Debemos contextualizar al lector sobre el estado actual de las etiquetas de los VDS que se encuentran en el punto de venta.

Identificar las características que debe tener la etiqueta de un VDS por norma

Analizar el camino de compra del consumidor, además de identificar características que debe tener la etiqueta de los VDS para facilitar el proceso de selección del consumidor.

Con el fin de entender a mayor profundidad las razones detrás de las decisiones de compra del consumidor se necesitó realizar una investigación cualitativa. La investigación cualitativa es usada para explorar el subconsciente del consumidor, para descubrir cómo actúan y por qué. Así mismo, estas ayudan a entender cómo el consumidor procesa la información frente a él (Clow K. & James, K., 2013).

Teniendo en cuenta que el proceso de compra y la elección final de un producto se toma como individuo y no como grupo se realizaron entrevistas. De esta manera se obtuvo información de experiencias personales de cada persona, evitando que sus juicios y opiniones sean influenciados o desacreditados por la experiencia de otros individuos, lo cual es muy común en los Focus Group (Clow K. & James, K., 2013). Al contrario, se busca la respuesta personal de cada persona, para encontrar diferentes pensamientos y comportamientos dentro de un mismo segmento.

De acuerdo con la finalidad de esta investigación se realizaron entrevistas a 13 personas (7 hombres y 6 mujeres), pertenecientes a la generación Millennial (20 a 30 años). Se seleccionó esta edad porque como se vio anteriormente son consumidores altamente interesados en cuidar de su salud, además de ser quienes están o están saliendo en este mismo momento al mercado laboral, lo significa que la gran mayoría cuenta ya con ingresos, haciéndolos partícipes de la dinámica del mercado.

Las limitaciones para este estudio abarcan en que el tamaño de la muestra estudiada no es lo suficientemente grande para representar toda una generación, por lo cual no se pueden hacer afirmaciones contundentes, sino propuestas a futuros estudios.

1. CONTEXTO ACTUAL DEL CANAL DE VENTAS

Actualmente los principales motores de crecimiento, que tiene la industria de VDS es la personalización y el e-commerce. La industria de VDS ha tenido un gran crecimiento en el e-commerce llegando a representar el 14% de las ventas por canal (Oster, M. 2017) (Figura 3).

Figura 3: Porcentaje de Ventas por Canal a Nivel Mundial (2016).

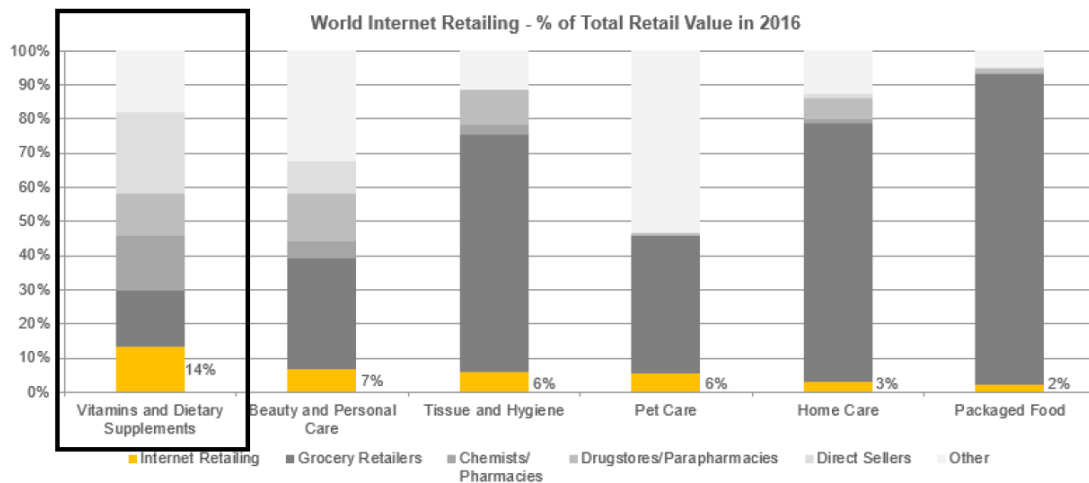


Figura 3: World Internet Retailing - % of total retail value in 2016 de "Personalization and E-commerce Shaking up Vitamins and Dietary Supplements Marketplace" por Oster, M. en Euromonitor International.

Pero, como se puede ver en la Figura 4 este no es el caso de Latinoamérica, donde las ventas por internet conforman únicamente el 1% del total de las ventas en el 2016.

Figura 4: Venta Porcentual por Canal por Región.

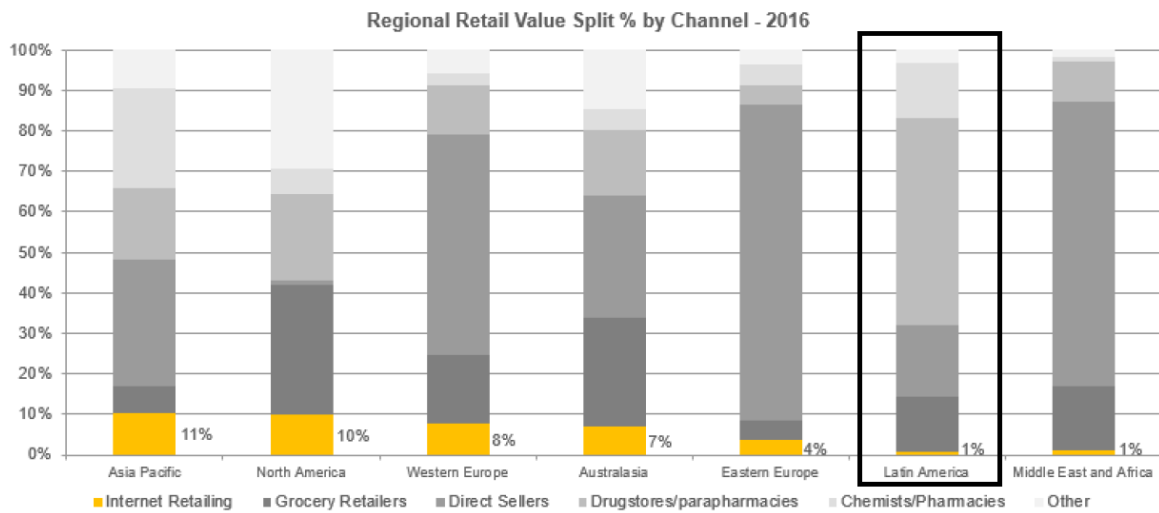


Figura 4: World Internet Retailing - % of total retail value in 2016 de "Personalization and E-commerce Shaking up Vitamins and Dietary Supplements Marketplace" por Oster, M. en Euromonitor International.

Si continuamos analizando la Figura 4, podemos ver que las ventas de Latinoamérica de VDS están concentradas en tiendas físicas.

Figura 5: Distribución Porcentual del Canal de Ventas de Vitaminas y Suplementos Dietarios en Colombia

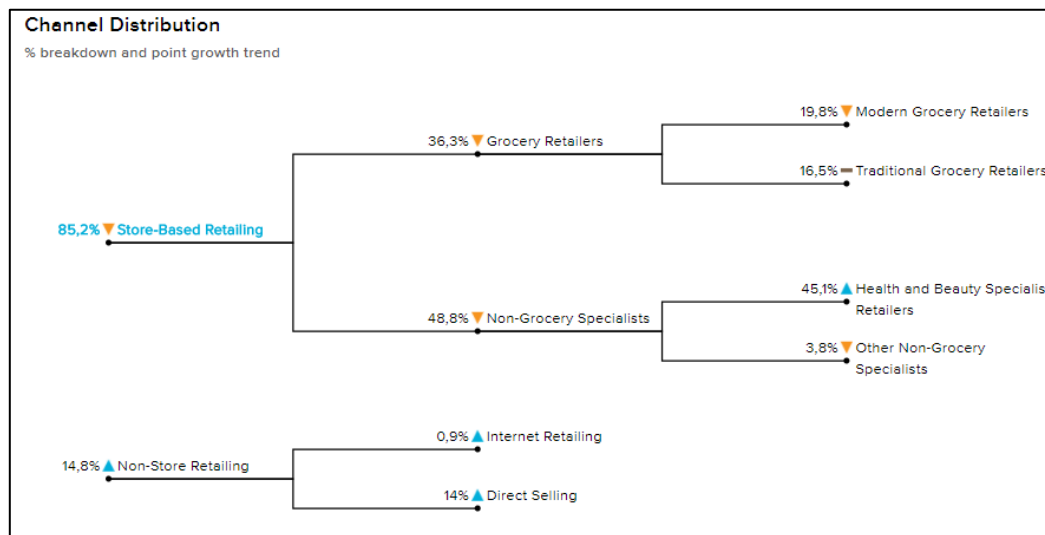


Figura 5: Distribución por Canal por Dashboard. en Euromonitor International.

La figura 5 nos muestra a nivel Colombia el detalle del canal de ventas de las Vitaminas y Suplementos Dietarios, de manera que podemos analizar cual canal tiene el mayor peso, cual canal va creciendo, disminuyendo o si se mantiene igual.

Podemos inferir que indudablemente el canal con mayor peso son los canales con presencia física (Tiendas), el cual tiene el 95.2% de las ventas. De acuerdo con Nielsen y su Encuesta Global sobre Salud y Bienestar del 2014, 71% del total de los encuestados ha visitado tiendas especializadas y precisamente los jóvenes son los más propensos a visitar estas tiendas (Nielsen, 2015).

La venta directa tiene un 14% y la venta por internet tiene apenas el 0.9% del total de ventas. Aún así, no podemos descartar que se muestra que las ventas por medio físico están disminuyendo, mientras las ventas directas y por internet están creciendo.

Precisamente de aquí surge el Digital Health Consumer (Consumidor Digital de la Salud). Son consumidores que se están educando constantemente por medio de Youtube, redes sociales, entre otros (Euromonitor, 2017c) y los cuales han empezado a comprar más productos para la salud por medio del internet, especialmente vitaminas y suplementos dietarios (Ordoñez, C., 2017)

En este caso “*Internet Retailing*”, comercio por internet o e-commerce es un gran atractivo para los fabricantes, ya que permite que estos se acerquen al consumidor final sin la necesidad de intermediadores, siendo capaces de decidir cómo presentan sus productos y el nivel de servicio que acompaña al cliente (Staton et al., 2007). Como se ve en la Figura 6, podemos ver que del año 2012 al 2017, las ventas de VDS por medio de internet se duplicaron a nivel mundial. Y se espera que el crecimiento de este canal continúe siendo acelerado (Euromonitor, 2017c).

Figura 6: *Figura 6 Consumo de Productos para la Salud por e-commerce a nivel Global*

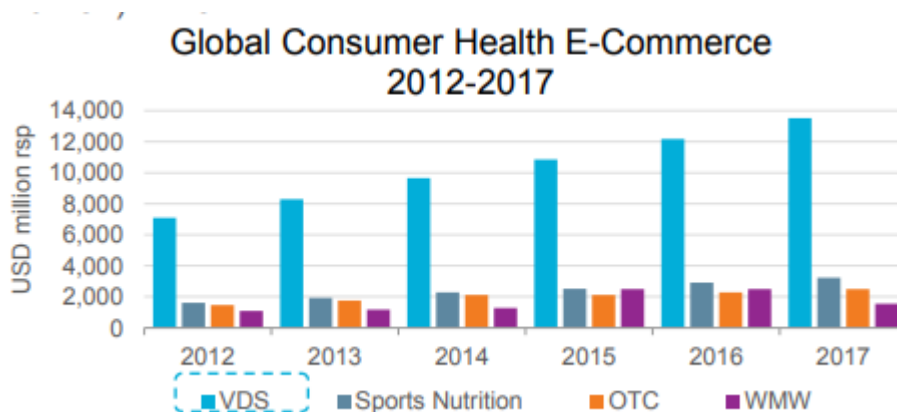


Figura 6: Opportunities to Capture The New Digital Health Consumer en Euromonitor International.

Colombia la penetración del comercio electrónico representa solo 4%. Sin embargo, aunque no haya en el país muchas ventas por internet, los medios online tienen una influencia del 29% en la decisión de compra, ya que son consumidores que se informan por medio de internet los productos que planean comprar (Nielsen, 2015) (Nielsen,2015)

Aun así, debemos ser consciente que a pesar de que el e-commerce es y será muy importante, actualmente no es el canal de venta que más predomina en Colombia, por lo cual hay que ponerle gran atención ya que el 70% de las decisiones de compra se toman en la tienda (Meyers y Gertsman, 2006).

2. SOBRE VDS

Vitamins and Dietary Supplements (VDS) o Vitaminas y Suplementos dietarios en español. Son productos intencionados para mejorar la dieta común de una persona, proveyendo nutrientes adicionales, como: Minerales, enzimas, hierbas y aminoácidos o intencionados como medida preventiva contra ciertos problemas de salud (Euromonitor, 2017b).

Amitava Das y Chanda K. Sen de la Univerdidad del Estado de Ohio, se refieren a los suplementos dietarios como preparaciones intencionadas para compensar nutrientes que de otra manera no están suficientemente presentes en una dieta (Amitava D. & Chandan K.S., 2014).

Según USP, el suplemento dietario es un producto que se toma vía oral y tiene la intención de suplementar la dieta. Tiene varios tipos, cómo: Vitaminas, Minerales, Hierbas u otro tipo de planta. Así mismo señala que mientras que en algunos países los suplementos son regulados como drogas, en Estados Unidos son regulados como alimentos (USP, 2016).

La Autoridad Europea de Seguridad Alimenticia (EFSA) define a los suplementos como fuentes concentradas o sustancias con efectos nutricionales o psicológicos, cuyo propósito es apoyar una dieta normal (EFSA, s.f.). La comisión europea ha establecido reglas con el fin de asegurarse que los suplementos sean seguros y estén apropiadamente etiquetados (EFSA, s.f.).

De acuerdo con el Decreto 3249 de 2006 de Colombia. Un suplemento dietario “es aquel producto cuyo propósito es adicionar la dieta normal y que es fuente concentrada de nutrientes y otras sustancias con efecto fisiológico o nutricional que puede contener vitaminas, minerales, proteínas, aminoácidos, otros nutrientes y derivados de nutrientes, plantas, concentrados y extractos de plantas solas o en combinación.

Con el fin de esta investigación las Vitaminas y Suplementos Dietarios fuentes concentradas de nutrientes u otras sustancias con efectos nutricionales, los cuales son ingeridos por vía oral y tienen el propósito de apoyar la dieta normal de una persona, cubrir vacíos de nutricionales, o prevenir problema de salud mas no para curar o tratar enfermedades.

3. IMPORTANCIA DEL EMPAQUE

El empaque ha tenido grandes cambios a lo largo de los años. De inicio muy primitivo con el único fin de almacenar y transportar alimentos a una herramienta primordial del marketing (Meyers y Gertsman, 2006). Aun así, el empaque continúa teniendo propósitos vitales como proteger el producto antes y después de la compra, aceptación de los intermediarios y ayudar a persuadir a los consumidores a comprar el producto (Staton, Etzel y Walker, 2007).

Herbert Meyers y Richard Gerstman, dos empresarios que centraron sus carreras y empresa en la creación de marcas y diseños de empaques (Los cuales llegaron a tener reconocidos

clientes como Johnson & Johnson, Procter & Gamble, AT&T, Heinz, Kellogg's, Pepsi-Cola y muchas más), crearon un libro donde se centran en el análisis del empaque de productos, el cual lo consideran como un elemento importante en el marketing. Tanto así que lo añaden a la lista de “4 P del Marketing” de Jerome McCarthy como la quinta P (Meyers y Gerstman, 2006).

Herbert Meyers y Richard Gertsman mencionan que en muchos casos el servicio al cliente en el punto de venta no es bueno, y añaden: “Las personas que trabajan ahí no tienen un verdadero conocimiento sobre la mezcla de productos, ni capacitación, ni antecedentes al respecto” (Meyers y Gertsman, 2006). Por lo cual al final de este párrafo los autores dicen lo siguiente “cada vez más el empaque va a tener que hablar por la marca y el producto, simplemente porque no habrá alguien más que pueda hacerlo” (Meyers y Gertsman, 2006).

En dicho libro mencionan que el empaque es el producto, especialmente para aquellos productos como alimentos, medicinas o cosméticos donde el empaque es que finalmente logra la venta (Meyers y Gertsman, 2006). Así mismo dicen lo siguiente: “El empaque debe convertirse en una poderosa herramienta promocional y publicitaria”, acompañado de: “Se necesita que el producto hable por si solo en el anaquel”.

Junto al empaque está el etiquetado, otra parte del producto que requiere atención administrativa (Staton, Etzel y Walker, 2007).

3.1. ETIQUETADO

La definición de “etiqueta” según Staton, Etzel y Walker: “La etiqueta es la parte de un producto que transmiten información sobre el producto y el vendedor”. Y luego enumeran tres tipos de etiquetas, entre las cuales está la etiqueta descriptiva: “La etiqueta descriptiva da información objetiva acerca del uso del producto, su hechura, cuidado, desempeño y otras características pertinentes”.

El etiquetado es importante para los consumidores ya que ayuda a comunicar rápidamente información sobre el proceso de producción o del producto en sí (Weinrich, R. y Spiller A. 2016).

De acuerdo con un artículo de la Revista Estadounidense de Economías Agrícolas, las etiquetas de los alimentos tienen una función importante en el sistema de comercialización de los alimentos. El cual tiene impacto en el diseño del producto, educación del consumidor sobre la dieta y la salud, calidad de los alimentos y más (Caswell J. y Padberg D.1992). Las etiquetas muestran información que ayudan a los consumidores a tomar decisiones de compra (Caswell J. y Padberg D.1992).

Existen dos tipos de etiquetas:

1. Front-of-pack (FOP): Es la etiqueta que está en la parte de al frente del producto. Aquella suele contener el nombre del producto (Marca) y que tipo de producto es (Temple, N.J., Cuskelly, G., & Woodside, J, 2012). La información provida en este espacio busca dar al consumidor, como un visto rápido, la información de forma simplificada (Draper, et al., 2013).
2. Back-of.pack (BOP): Es la etiqueta ubicada en la parte trasera del producto. Este suele proveer información detallada sobre el contenido del producto, de qué está compuesta. Contiene una lista de ingredientes y detalles nutricionales en gramos por servicio y porcentaje de la ingesta diaria recomendada (Temple et al., 2012).

Según un estudio realizado en cadenas de hiperestablecimientos, que tenía como fin de descubrir que hacían los clientes para obtener información sobre el producto que iban a comprar, los investigadores descubrieron que lo único que hacen las personas es coger el empaque y leerlo (Meyer y Gertsman, 2006). Las etiquetas alimentarias juegan un rol muy importante a la hora de la elección de alimentos que millones de personas realizan (Temple et al., 2012).

Cómo mencionan los autores Agarwal, Hordsvik y Morar al inicio del capítulo 9: “Las etiquetas son una importante herramienta para educar a los consumidores sobre qué tan saludable es cierta comida en específico y los beneficios de seguir una dieta nutritiva” (Argarwal, S., Hordwik S., y Morar S. 2014).

Las etiquetas de los envases son para el consumidor una fuente de información importante, y esto lo respalda el 28% de crecimiento que ha tenido la información relevante del año

2013 al 2015 (Nielsen, 2015b). Mas del 75% de los consumidores a nivel mundial hoy en día, leen las etiquetas de los alimentos con el fin de informarse sobre lo que consumen, y ciertamente Colombia no es la excepción (Nielsen, 2015). De acuerdo con Nielsen, el 78% de los consumidores colombianos leen las etiquetas para verificar en contenido nutritivo de los alimentos, y el 55% está de acuerdo con la información en la etiqueta, lo cual verifica que la etiqueta toma cada vez más relevancia en el momento de informarse sobre el producto y escoger alimentos funcionales (Nielsen, 2015h).

3.1.1. ETIQUETADO DE LAS VITAMINAS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS.

Los productores han usado una gran variedad de formas para comunicar los atributos nutricionales y beneficios a la salud que traen sus productos. Entre ellos Front-of-Pack (FOP) labelling, o en español etiquetado al frente del empaque, el cual tiene la intención de ayudar a los consumidores a tomar decisiones más saludables (Argarwal, S., Hordwik S., y Morar S. 2014).

En Europa los suplementos alimenticios están regulados por la legislación. En orden para asegurar la protección de los consumidores y con el fin de facilitar sus decisiones, estos productos deben ser seguros y estar etiquetados apropiadamente (Dietary Supplement labelling and Health Claims, 2015). Por lo cual deben seguir ciertas reglas muy estrictas de etiquetado.

Así mismo, Estados Unidos cuenta con el FDA (Food and Drug Administration) quien regula las declaraciones nutricionales bajo el NLEA (Nutrition Labeling and Education Act). En este los autores traen la definición de dos tipos de declaraciones que tienen los productos. La primera, declaraciones por función y la segunda, Declaración de Salud (Argarwal, S., Hordwik S., y Morar S. 2014).

La primera, Declaración por función o Beneficios funcionales se describe como un nutriente o sustancia dentro de un suplemento, afecta a estructura normal o alguna función del cuerpo. En esta se refieren a como apoya o mantiene funciones del cuerpo, pero no está relacionada a ninguna enfermedad o condición de salud. Y señala que el caso de suplementos dietarios se debe especificar que el FDA no ha evaluado esta declaración por

lo cual el producto no está destinado a curar, tratar o prevenir ninguna enfermedad (Argarwal, S., Hordwik S., y Morar S. 2014) (Villanueva, 2015).

Al contrario, la segunda, Declaración de Salud, debe ser aprobada por el FDA ya que hace referencia a la relación entre una sustancia y una enfermedad o condición de salud. Estas declaraciones deben estar científicamente comprobadas y detallan un listado de declaraciones ya aprobadas que pueden usar los productores. Aun así, aunque estas declaraciones se relacionan con la reducción en el riesgo de padecer una enfermedad, no deben especificar la cantidad de riesgo que se disminuye al tomar el producto (Argarwal, S., Hordwik S., y Morar S. 2014).

Un detalle muy importante en las regulaciones europeas es que la declaración debe ser específica, basada en información aceptada científicamente y fácil de entender por el consumidor promedio (Dietary Supplement labelling and Health Claims, 2015). Y ésta última "...fácil de entender por el consumidor promedio" tiene relación con una oración que utilizó Herbert Meyers y Richard Gertsman: "La gran oportunidad va a estar en permitir que los consumidores tomen decisiones de compra por medio de empaques que sean simples, fáciles de encontrar y fáciles de entender". El consumidor deber ser capaz de entender qué beneficio le va a generar el suplemento que va a comprar, no solo por ley sino porque no tendría un motivo para querer consumirlo. Mensajes complejos en el empaque de los alimentos a demostrado ser ineficiente en una era que busca alimentos saludables (Euromonitor, 2017a).

Periódicamente el FDA realiza una encuesta en Estados Unidos con el fin de entender o identificar cambios en el conocimiento, actitudes y prácticas de los consumidores. En la encuesta realizada en el 2014 se tuvieron varios descubrimientos claves, como el siguiente: "83% de vitaminas/minerales consumidores miran la información del producto antes de usar el producto por primera vez; reportaron tomar información principalmente de la etiqueta del producto o de un profesional tradicional de la salud". Esto demuestra la importancia de la información que se tiene en la etiqueta ya que, como se dijo anteriormente, es fuente de información para el consumidor (Lin, C., Zhang, Y., Carlton, E &, Lo, S. 2016).

3.1.2. **REGULACION PARA LAS ETIQUETAS DE VITAMINAS Y SUPLEMENTOS EN COLOMBIA.**

Por medio del Decreto 3249 del 2006 y posteriormente modificado por el Decreto 3863 de 2008, Colombia reglamenta la fabricación, comercialización, envase, etiquetado, régimen de registro sanitario, de control de calidad, de vigilancia sanitaria y control sanitario de los suplementos dietarios (Decreto N° 3249, 2006)(Decreto N° 3863, 2008)..

En el artículo 2 definen, y se extraen directamente del decreto a continuación:

1. Declaraciones de nutrientes: Relación o enumeración del contenido nutricional de un producto.
2. Declaraciones de propiedades en salud: Información que afirme, sugiera o implique la existencia de una relación entre un componente y una condición de salud.
3. Declaraciones de propiedades nutricionales: Cualquier representación que afirme, sugiera o implique, que un producto posee propiedades nutritivas particulares incluyendo, pero no limitándose a su valor energético y contenido de vitaminas, minerales y oligoelementos.

El decreto menciona en el artículo 5 que para las declaraciones de propiedades aceptadas en Colombia para los suplementos dietarios se tendrán en cuenta las aceptadas por la FDA y por la EFSA (European Food Safety Authority) (Decreto N° 3249, 2006, art. 5)

Por medio del decreto mencionado, el artículo 21 Información del Rotulado o Etiquetado, en el cual además de dar los lineamientos básicos que debe contener la etiqueta de los suplementos dietarios, especifica que esto deben traer un listado de ingredientes con su composición nutricional, lote y fecha de vencimiento, modo de uso, registro sanitario y declaraciones o advertencias si es el caso (Decreto N° 3249, 2006, art. 21).

En el Artículo 24 hablan de la Publicidad, la cual se debe ajustar a los beneficios atribuidos a cada uno de los ingredientes que compongan el producto siendo previamente aprobada por el INVIMA. Adicionalmente no debe presentar información que confusa (Decreto N° 3863, 2008, art. 24).

4. ETIQUETAS Y SUPLEMENTOS DIETARIOS ACTUALMENTE

Como se ha mencionado anteriormente, la etiqueta es la fuente de información más importante para el consumidor. En esta sección se va a mostrar una comparación frente a los suplementos que se encuentran actualmente en tiendas de Bogotá, versus los suplementos que encontramos en mercados más avanzados como el de Estados Unidos.

Las imágenes se van a centrar en la información que contiene la etiqueta de los suplementos, mas no en el empaque como un todo

A continuación, dos imágenes donde muestra el empaque de dos suplementos dietarios de Espirulina. Estas fueron tomadas en una tienda naturista en la ciudad de Bogotá. Se tomó foto a todos los lados del empaque para tener una visión completa de la información (Figura 7 y 8).

Figura 7: Suplemento Dietario Espirulina No. 1



Figura 7: Fuente Propia. Foto tomada en tienda naturista en Bogotá.

Figura 8: Suplemento Dietario Espirulina No. 2



Figura 8: Fuente Propia. Foto tomada en tienda naturista en Bogotá.

De la Figura 7 y 8 se puede detallar la información que contiene el empaque. La información a la que tiene acceso el consumidor está de acuerdo con lo que pide la norma. La figura 7 explica que la espirulina es una microalga verde 100% pura y natural. Pero no incluye declaraciones de propiedades nutricionales o funcionales, por lo cual no comunica beneficios a la salud que genera la espirulina como, por ejemplo: Ayuda a mejorar el desempeño deportivo, proporciona energía física y mental, contribuye a la pérdida de peso, ayuda a fortalecer piel, uñas, cabello y huesos, entre otros (EnergyBits, 2018).

Las siguientes dos imágenes pertenecen a suplementos dietarios que podemos encontrar en el mercado estadounidense. Son el mismo componente por lo cual se puede inferir que ofrecen los mismos beneficios al consumidor.

Figura 9: Suplemento Dietario Espirulina No. 3a



Figura 9: Spirulina BR Nutrition. Amazon. Tomado de: <https://www.amazon.com/BRI-Nutrition-Spirulina-Antioxidants->

Figura 10: Suplemento Dietario Espirulina No. 3b



Figura 10: Spirulina BR Nutrition. Amazon. Tomado de: <https://www.amazon.com/BRI-Nutrition-Spirulina-Antioxidants->

Vegetable/dp/B00NLR13X2/ref=sr_1_1_s_it?s=hpc&ie=UTF8&qid=1526081986&sr=1-1&keywords=spirulina&refinements=p_89%3ABRI%2BNutrition&th=1

Este empaque (Figura 9) podemos ver que en la etiqueta de frente (FOP) dice tres beneficios de la espirulina.

1. Soporta la salud cardiovascular.
2. Soporta un sistema inmune saludable.
3. Soporta la salud de ojos y cerebro.

Adicionalmente en la etiqueta de atrás (BOP) figura 10, además de repetir los beneficios anteriores, añade que soporta la salud celular. Además de explicar brevemente qué es la Spirulina. Aunque aun así utiliza términos no comunes como “Betacarotene” y “GLA”. Pero a grandes rasgos explica o hace entender en que aspectos su ingesta va a dar beneficios.

Figura 11: Suplemento Dietario Espirulina No. 4ª



Figura 11: SunFoods Super Foods. Tomado de: <https://www.sunfood.com/spirulina-chlorella-tablets-2oz-raw.html>

Figura 12: Suplemento Dietario Espirulina No. 4b

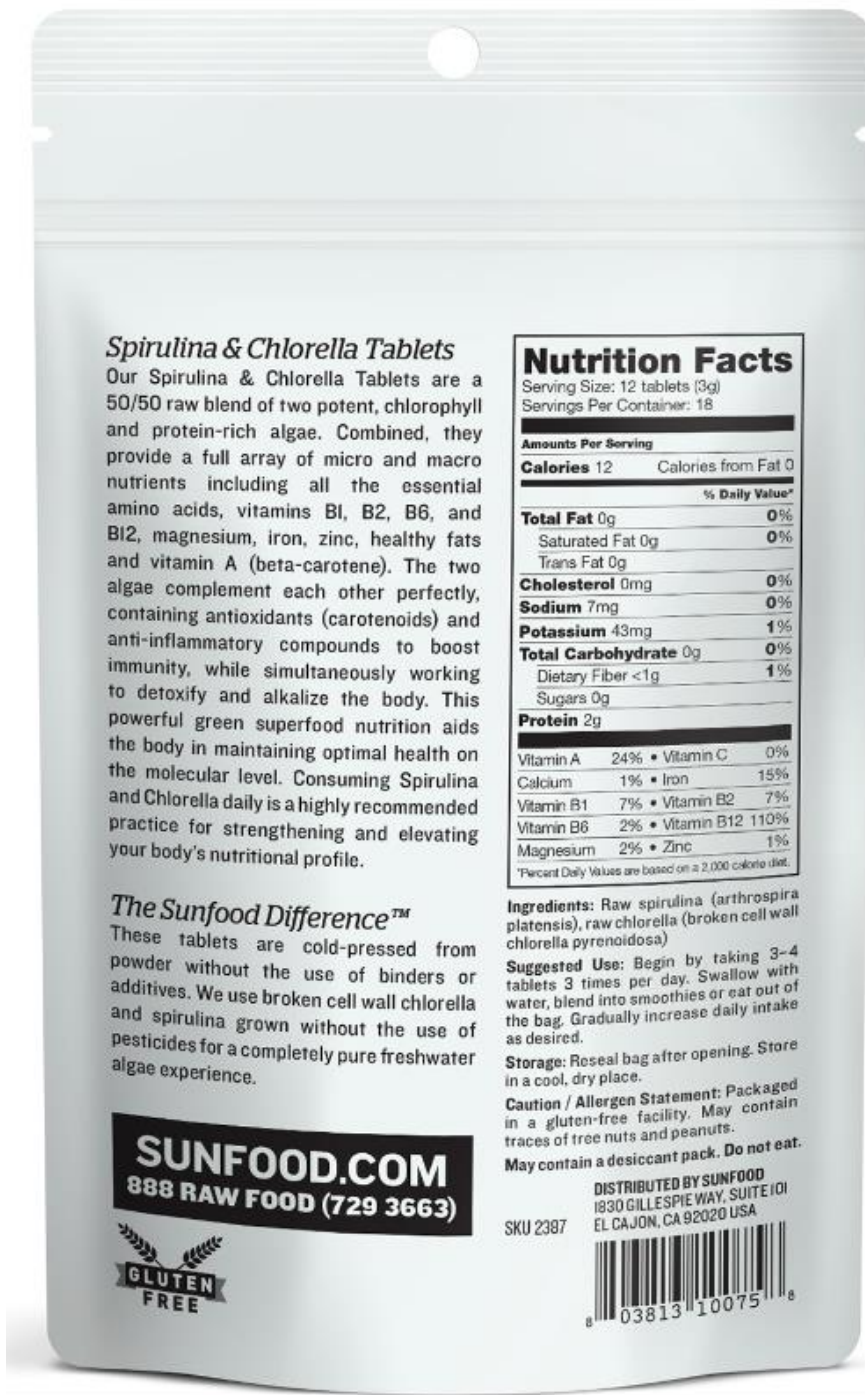


Figura 12: SunFoods Super Foods. Tomado de: <https://www.sunfood.com/spirulina-chlorella-tablets-2oz-raw.html>

Este empaque comparte con el consumidor información donde explica qué es el producto. Se puede leer debajo del nombre: “Micronutriente Soporta Sistema Inmune y

Desintoxicación”. Abajo dice “Blend of Whole Green Nutrition”, lo cual hace referencia a una mezcla completamente verde de nutrición, lo cual ayuda con la imagen de ser un producto natural y nutritivo. En la esquina de superior derecha especifica que el producto es “crudo” lo que infiere que no ha pasado por procesos de transformación, “vegana” y “libre de gluten”. En la esquina de inferior izquierda especifica:

1. “Potenciador del sistema inmune” acompañado de “Defensa Natural”
2. “Aminoácidos” acompañado de “Proteína que desarrolla musculo”.
3. “Desintoxica” acompañado de “Elimina Toxinas”
4. “Vitaminas B” acompañado de “Fuerza Metabólica”.

En la parte de atrás del empaque se explica que nutrientes traen estas algas y mencionan nuevamente los beneficios. Adicionalmente presentan una tabla nutricional y un valor agregado que los ayuda a diferenciarse de otras marcas que es el prensado en frío y el no uso de pesticidas o aditivos.

Figura 13: Suplemento Dietario Espirulina No. 5ª



Figura 13: Spirulina Powder. The Organique.co. Amazon. Tomado de:

https://www.amazon.com/dp/B01I3WO2BO/ref=sspa_dk_detail_0?pd_rd_i=B01I3WO2BO&pd_rd_wg=yqUKo&pd_rd_r=WVBGRN2G1A63AHQSYTA1&pd_rd_w=IcESO&th=1

Figura 14: Suplemento Dietario Espirulina No. 5b



Figura 14: Spirulina Powder. The Organique.co. Amazon. Tomado de:

https://www.amazon.com/dp/B01I3WO2BO/ref=sspa_dk_detail_0?pd_rd_i=B01I3WO2BO&pd_rd_wg=yqUKo&pd_rd_r=WVBGRN2G1A63AHQSYTA1&pd_rd_w=IcESO&th=1

Este empaque tiene en la parte de frente una declaración grande “Superfood” o superalimento. Lo cual hace referencia a alimentos ricos en nutrientes y antioxidantes (Fernández, 2018). Abajo dice: “Polvo Crudo” haciendo referencia a la presentación, “Proteína completa”, “Vitamina A” y “Antioxidantes”. Además de contar con sellos de alimento Orgánico, entre otros.

En la parte de atrás del empaque se ve la tabla nutricional y junto a esta una explicación de la espirulina. Explica que contiene más de 100 tipos de vitaminas y nutrientes, más que cualquier grano, planta o hierba, que trabajan en conjunto para promover buena salud. Fuente de proteína, clorofila, minerales y vitaminas.

Adicionalmente explica que la espirulina cruda también puede ayudar a estabilizar los niveles de azúcar en sangre, alergias y síntomas de artritis, además de darle al cuerpo los nutrientes necesarios para una desintoxicación natural ayudando a la eliminación de toxinas en la sangre y en el sistema digestivo.

Finalmente cierra con ser un producto libre de preservativos u otras sustancias de relleno.

Si comparamos las etiquetas de las Figura 7 y 8, con las figuras 9, 10, 11, 12, 13 y 14, podemos darnos cuenta de la falta de información que cuentan los productos que tenemos en el país. La información de estas etiquetas es muy vaga cuando ciertamente tiene la posibilidad de dar más información al consumidor con el fin de diferenciarse de los demás productos del mercado y así influir en la decisión de compra del consumidor.

5. CLEAN LABELS

La búsqueda del consumidor por alimentos naturales y mínimamente procesados (Nielsen, 2015g), ha generado que estos estén mucho más interesados que hace 50 años en la información sobre que componentes tienen los alimentos que consumen y el método en el que fueron producidos. Interés en la agricultura convencional e ingredientes desconocidos o no saludables han creado un fenómeno denominado “Clean Label” (Asioli, et al., 2017).

No se tiene un nombre de Mercadeo equivalente a español para “Clean Label”, por lo cual usaremos traducción directa, Etiquetas Limpias.

Actualmente no hay una definición regulada de lo que significa “Clean Label”, este está ligado a lo que el consumidor considera que esto significa (Asioli, et al., 2017) (MMR Research, 2013). A como el consumidor percibe que tan limpia la etiqueta es, es la representación de las características demandadas en los alimentos por los consumidores (Asioli, et al., 2017).

A falta de esta definición, en el 2013 la compañía *Ingredion*, líder global de ingredientes (Ingredion, s.f.), realizó una investigación en Europa sobre “Clean Label”. Después de realizar encuestas a lo largo de Europa definieron que en el lenguaje del consumidor etiqueta limpia significa que un producto es natural, orgánico y/o libre de aditivos/preservativos (MMR Research, 2013).

Las etiquetas limpias están relacionadas con ser naturales, simples (sin o pocos químicos), transparencia sobre cómo y dónde el producto es fabricado o extraído, y el nivel de procesamiento al que se sometió el producto (Vierhile, 2016).

Por otro lado, Aaron Edwards (2013), define “Clean Label” como un producto libre de químicos, aditivos, una lista de ingredientes fácil de entender y que haya sido producido por técnicas tradicionales o procesamiento limitado.

Adicionalmente en una encuesta realizada en Canadá se encontró que el consumidor entiende como “Clean Label” aquel producto que muestra logos orgánicos, natural, y libre de ingredientes artificiales.

Con el fin de esta investigación “Clean Label” o Etiqueta Limpia, son aquellas declaraciones de atributos que se encuentran en la etiqueta de los productos con el fin de explicar al consumidor que el producto es libre de gluten, azúcar, aditivos, preservativos, colorantes artificiales, GMOs, orgánico, o que fue producido de manera sostenible.

Los ingredientes que se usan en el producto es una poderosa herramienta de venta. Un producto con etiqueta limpia puede influenciar al consumidor de cambiar de marca, ya que este influye mucho más en la decisión de compra. Esto es muy cierto en mercados en desarrollo (MMR Research, 2013). La importancia de atributos naturales y orgánicos ha crecido un 24% para los consumidores desde el 2013 al 2015 (Nielsen, 2015b).

Adicionalmente, los consumidores tienen gran interés por alimentos que no contengan colores o sabores artificiales, que sean libres de GMOs, orgánicos y que provengan de fuentes sostenibles (Nielsen, 2015c). Al preguntar a los consumidores sobre cuánto ciertos factores influenciaron en compras recientes, se encontró que factores relacionados con la salud, confiabilidad en la empresa/marca y que sean orgánicos fueron los factores más importantes (Nielsen, 2015f).

En la encuesta realizada por Nielsen “Tendencia Alimentaria Saludable en todo el Mundo” (Healthy Eating Trend Around the World), se encontró que el 43% de los encuestados consideran muy importante los alimentos naturales o sin GMOs (Fue uno de los atributos con el mayor porcentaje), un 35% piensa que declaraciones en los alimentos provenientes de fuentes sostenibles y un 33% ingredientes orgánicos son considerados como factor muy importante en la decisión de compra a nivel global. Sin embargo, en el caso Latinoamericano, atributos como la sostenibilidad, sin colores y sabores artificiales no son tan importantes a comparación con las otras regiones. Pero que los ingredientes sean de fuentes sostenibles es un atributo importante para la Generación Millennials y Z (Nielsen, 2015,e), así mismo “Orgánico”, “Libre de gluten” y “alto en proteína” cautivan a los más jóvenes (Nielsen, 2015,d).

A pesar de la importancia que estos factores han cobrado en el Mercado, no siempre el consumidor está dispuesto a pagar más para adquirir el producto con estas características. Esto se ve igualmente en el estudio de Nielsen donde miden que tan dispuesto a pagar está el consumidor para adquirir cierto producto. Un ejemplo muy claro que muestran es que ciertamente 43% de los encuestados mencionan que es muy importante los alimentos sin ingredientes genéticamente modificados (GMOs), pero solo un 33% está dispuesto a pagar un precio más elevado por este producto. Aún así, como se puede observar en la Figura 15, entre más edad más reacia está la persona en pagar un precio más elevado por estos productos, por lo que la Generación Millennials y Z son aquellos más dispuestos a pagar más por estos beneficios.

Figura 15: Beneficios más importantes y ¿Qué tan dispuesto está a pagar? por Generación

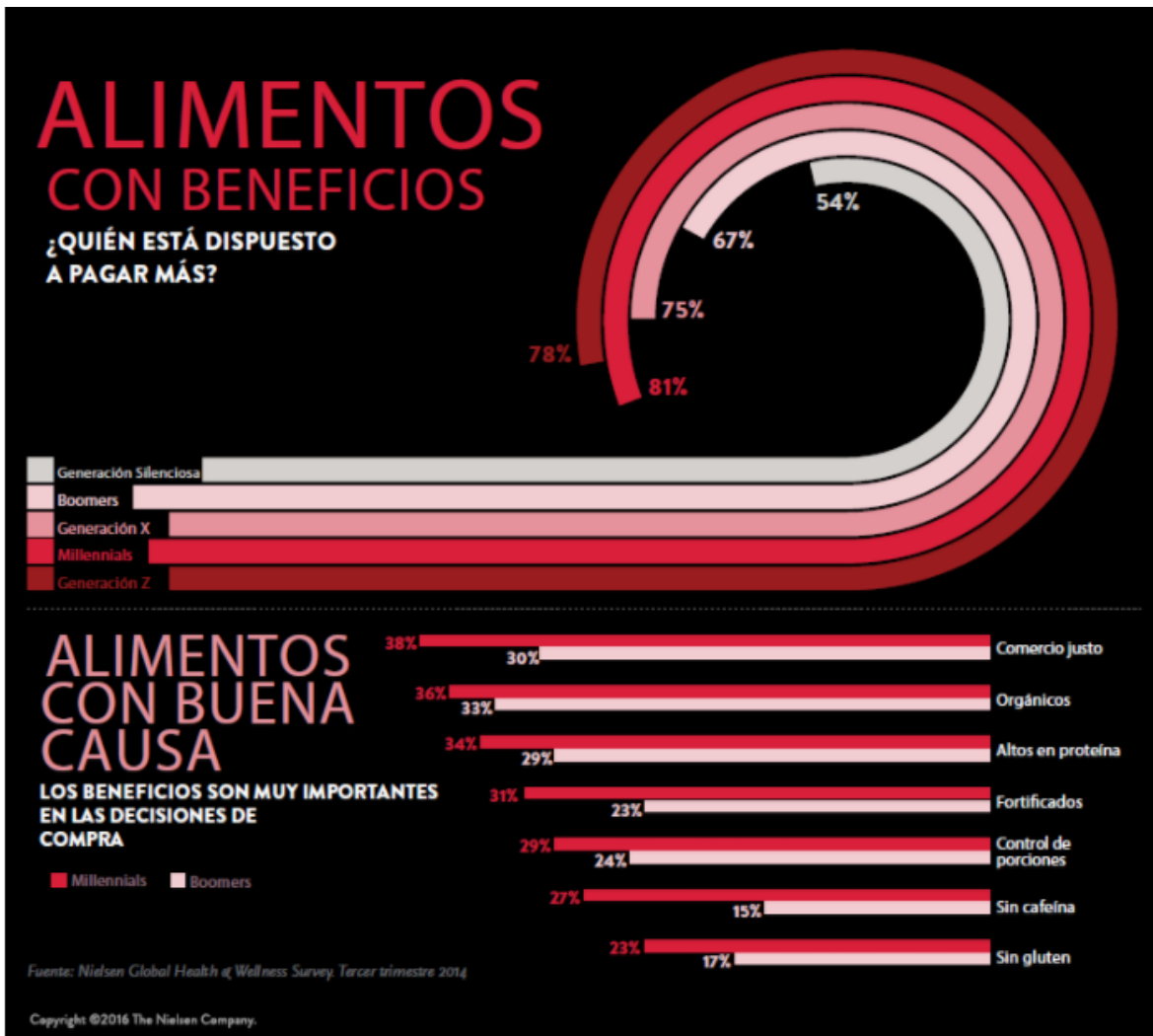


Figura 15: Generaciones más Jóvenes Buscan Alimentos más Saludables en Nielsen.

6. EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

La empresa de investigación de mercados Nielsen, menciona que según sus encuestas los mercados emergentes son quienes están más dispuestos a pagar por productos premium que contengan beneficios en la salud, pero en especial las generaciones más jóvenes están dispuestas a pagar por alimentos con atributos funcionales (Nielsen, 2015g).

En el mercado de Vitaminas y suplementos dietarios uno de los segmentos con mayor crecimiento en Norte América son los probióticos. Este mercado ha tenido un crecimiento de 1.3 billones de dólares en 5 años (2011-2016). Su crecimiento es tan acelerado que se

espera que llegue a representar 3.3 billones de dólares en el 2021. (Euromonitor, 2017b). Esto se debe al posicionamiento que se le ha dado como suplemento beneficioso no solo para la digestión sino también para el sistema inmune y salud mental lo cual ha permitido que este sea usado en varios escenarios como prevención (Euromonitor, 2017b) (Wood, 2017).

Pero este crecimiento no sucede únicamente en Norte América. En el Perú el consumo de probióticos también va en aumento. El consumidor se ha dado cuenta de la funcionalidad de estas bacterias, no solo por el aumento de alimentos que lo contienen sino también por el aumento de los productos que resaltan sus beneficios en la parte de frente de los envases (Villanueva, 2015)

Las personas ya conocen los beneficios de los probióticos en su organismo, aún así actualmente los productores de cosméticos desean llevar los probióticos a sus productos. Los probióticos ya están bien establecidos en el mercado alimenticio. Sin embargo, en el mercado de cosméticos este significado no está bien estandarizado por lo cual los consumidores no saben que esperar de un producto cosmético que dice tener probióticos en la etiqueta (Euromonitor, 2017d).

Al final del reporte de Nielsen “*We Are What We Eat-Healthy Eating Around The World*” destacan oportunidades de éxito en el segmento de la salud al aplicar ciertas estrategias. La primera se denomina “*More education about health/wellness claims*”. En este resaltan que para el consumidor es cada vez más difícil tomar una decisión de compra. Aprovechando que más de tres cuartos de la población mundial lee las etiquetas cuidadosamente, los fabricantes deben ayudar al consumidor a entender los beneficios de ciertos ingredientes, lo cual facilitará la decisión de compra. Además de poder usar otros medios de comunicación para esto como comunicación por fuera y dentro de la tienda como en display y declaraciones de empaque (Nielsen, 2015e).

7. USP VERIFIED MARK (MARCA DE VERIFICACIÓN USP)

Retomando el reporte de Nielsen “*We Are What We Eat-Healthy Eating Around The World*” donde al final destacan oportunidades de éxito en el segmento de la salud al aplicar ciertas estrategias. La segunda se denomina “*Greater Transparency About Health/Wellness Claims*”. En esta mencionan que menos del 63% de los encuestados confían en las declaraciones de salud que contienen los empaques de los alimentos. Los consumidores han empezado a ver los alimentos de manera escéptica sobre el contenido y la fuente de los alimentos y que tan soportados están aquellas declaraciones de salud por estudios científicos por lo cual mencionan que la industria debe ser más transparente sobre el contenido y la fuente de sus alimentos, además de proveer soporte científico a las declaraciones de salud (Nielsen, 2015e). En Colombia, solo un 20% de los consumidores confía fuertemente en la información del contenido nutritivo que se encuentra en la etiqueta (Nielsen, 2015h).

En Estados Unidos por ley los VDS no tienen que cumplir los mismos requerimientos de calidad de las drogas/medicinas, por lo cual el consumidor no goza de protección a la hora de comprar estos productos (USP,2016). Esto se debe a que estos prometen beneficios funcionales que no requieren ser aprobados por la FDA (Argarwal, S., Hordwik S., y Morar S. 2014) (Villanueva, 2015).

Razón se creó unos estándares de calidad y un proceso de verificación especialmente para estos productos. Al darle al consumidor la confianza de que el producto que contiene el USP Verification Mark en la botella, le permite al productor destacarse frente a los demás competidores, (USP,s.f.b) ya que una organización externa la está validando con los siguientes requerimientos:

- a. Los ingredientes listados en la etiqueta tienen congruencia con el contenido de la botella y en la cantidad especificada.

Esto debido a que ha habido casos donde los ingredientes no son los mismos a los expuestos en la etiqueta o vienen en cantidades diferentes a las dichas por el productor.

- b. El producto tiene niveles peligrosos de ciertos contaminantes, como: Metales pesados, pesticidas, microbios, entre otros.

Esto debido a que altos niveles de estos contaminantes pueden perjudicar la salud del que los ingiera.

- c. Los nutrientes o sustancia va a ser absorbida por el cuerpo en un tiempo especificado.

Esto debido a que, si los nutrientes no son absorbidos por el cuerpo, el consumidor no va a recibir los beneficios que espera tener al comprar el producto.

- d. El producto ha sido manufacturado bajo los estándares de las Buenas Prácticas de Manufactura del FDA (Current Good Manufacturing Practices, cGMP).

Donde se asegura que el proceso de manufactura ha sido consistente de principio a fin con el esquema de calidad. (USP, s.f.b)

La Figura 16, muestra la marca de verificación que se utiliza en Estados Unidos. Los VDS al contener este sello en la etiqueta se asegura que lo que dice la etiqueta está en el contenido de la botella, además de asegurar que los ingredientes son puros y tienen la fuerza indicada en el empaque.

Figura 16: USP Verified Mark.



The **USP Verified Mark** is a symbol awarded by USP to dietary supplement products that meet the stringent criteria of its Dietary Supplement Verification program (aligned to USP compendial standards). The Mark has appeared on more than 400 million supplement labels since the program's start in 2002—helping ensure that what's on the label is in the bottle in the right purity and strength.

Figura 16: Ensuring the Quality of Dietary Supplements. Appendix II: How USP Works With Industry to Promote the Use of Quality Standards and Help Safeguard Dietary Supplements. USP Global Public Policy Position. USP (s.f.a)

En el caso de Colombia, existen decretos cómo el Decreto 3249 de 2006, y el Decreto 3863 de 2008. Los cuales reglamentan la fabricación, comercialización, envase, rotulado o

etiquetado, régimen de registro sanitario, control de validez, vigilancia sanitaria y control sanitario de los suplementos dietarios (Decreto N° 3249, 2016) (Decreto N° 3863, 2008 art. 21).

Así mismo, los suplementos deben ser certificados por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA). El cual ejerce funciones de inspección, vigilancia y control a los productores y comercializadores (INVIMA.gov, s.f.). El INVIMA expide el registro sanitario el cual da la autorización de fabricar y vender alimentos de consumo humano (Cámaratulua.org, s.f.). El proceso de obtención del certificado, de acuerdo con el decreto, la única solicitud relacionada al producto es que este no contenga ingredientes no contemplados por el FDA y el EFSA (Decreto N° 3863, 2008, art. 12).

Estos decretos regulan el dosaje, que ingredientes o sustancias están o no permitidas (hacen referencia específicamente aquellos aceptados por el FDA y el EFSA). Adicionalmente contemplan el Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), el cual regula el proceso de producción, con el fin de asegurarse que las plantas de fabricación cumplen con los requisitos sanitarios, y transparencia en sus procesos, entregado por el INVIMA (Decreto N° 3249, 2016 art. 7) (Decreto N° 3863, 2008 art. 7). Pero no indican que regulen las Vitaminas y Suplementos Dietarios en igual medida a USP

De acuerdo con el análisis de Nielsen, el 70% de los colombianos encuestados señalaron confiar en la información nutricional de los productos. A pesar de que el nivel de confianza en los colombianos es alto, es clave reforzar la información nutricional con el fin de lograr un mayor impacto entre los consumidores y continuar ganando su confianza (Nielsen, 2015).

8. RESULTADOS

En la siguiente tabla vamos a ver diferentes oraciones que utilizaron los entrevistados al referirse a ciertas preguntas.

Teniendo en cuenta que las vitaminas y suplementos dietarios lo ingieren personas que desean cuidar su salud, quise validar si el ingerir vitaminas o suplementos tiene relación directa con un estilo de vida saludable. Cabe resaltar que todos los entrevistados estuvieron

de acuerdo con que cuidar de la salud era muy importante para sentirse bien en el presente y en un futuro. Aunque no todos consideraban tener buenos hábitos. En la Tabla 1 podemos ver una lista de los entrevistados, con la pregunta si tienen un estilo de vida saludable y si posteriormente consumía vitaminas o suplementos dietarios.

Tabla 1: Relación entre las preguntas: ¿Considera que tiene un estilo de vida saludable? Y ¿Consume o ha consumido alguna vez Vitaminas o Suplementos Dietarios?

NOMBRE ENTREVISTADO	ESTILO DE VIDA SALUDABLE	CONSUMIDOR DE VDS	OBSERVACIÓN
<i>Sergio Morales</i>	SI	SI	
<i>Santiago Garzón</i>	SI	NO	Consumía
<i>Christian Acosta</i>	NO	NO	
<i>Joseph Garbretch</i>	NO	NO	Consumía
<i>Javier Mendez</i>	NO	NO	
<i>Jose Libos</i>	SI	SI	
<i>Sebastian Reyes</i>	SI	SI	
<i>Valentina Alberti</i>	SI	SI	
<i>Valeria Hernandez</i>	A VECES	SI	
<i>Maria P. Pinzon</i>	NO	NO	
<i>Mariana Serrano</i>	SI	SI	
<i>Juanita Lafaurie</i>	SI	SI	
<i>M. Camila Galvis</i>	NO	SI	Vegetariana. Debe suplementar por recomendación médica.

Tabla 1: Fuente Entrevistas

A partir de la tabla anterior podemos inferir que es muy clara la relación entre tener un estilo de vida saludable y la ingesta de vitaminas o suplementos dietarios, a excepción de un entrevistado debido a que tiene como recomendación médica ingerir estos productos por lo que es vegetariana y su dieta no le provee todos los nutrientes que necesita. Hay que resaltar que como hábitos saludables en las respuestas predominaron: Comer balanceado y hacer ejercicio/ir al gimnasio. Además de que la gran mayoría de los entrevistados al realizar actividades físicas, los tipos de suplementos que predominan en las respuestas son las proteínas o suplementos relacionados al ejercicio.

Las razones por las cuales los entrevistados empezaron a consumir se mueve principalmente entre por guía o recomendación de un amigo, recomendación médica y recomendación de influenciadores de Instagram. Las primeras con el objetivo en mente de tener mayores resultados físicos por el ejercicio. Con la pregunta 8 ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?, las respuestas fueron las siguientes (Figura 17):

Figura 17: Motivos por las cuales que empiezan a consumir Vitaminas o Suplementos Dietarios.

"Por guía de él (entrenador) empecé a consumir."

"Porque el cuerpo necesita un suplemento extra..."

"...suplementar cosas que no obtengo con mi alimentación."

"Me gusta."

"Me lo recomendaron."

"Mi médico me lo recomendó."

"En Instagram sigo a gente Fit...leo muchs reviews."

Figura 17: Fuente Entrevistas

Al realizar las entrevistas descubrí una tendencia entre la mayoría de los entrevistados. Las personas que deciden comprar una vitamina o suplemento dietario no lo hacen por impulso. Es una compra que viene siendo meditada tiempo atrás, que incluso cuenta con opiniones de terceros. Oraciones como: “ya sé lo que busco... porque ya le leído reviews”, “...hago mi investigación por internet antes de hacer cualquier compra.” Hacen ver que son compras informadas. O incluso para aquellos que no realizan la tarea de investigar por su propia cuenta, acuden a recomendaciones de terceros, como entrenadores, y amigos que han consumido o creen saben del tema.

Con el fin de validar si el tener una marca de verificación por una entidad gubernamental es importante o no para el consumidor, debemos saber en primer lugar si las vitaminas o suplementos dietarios generan o no confianza. Por lo cual la pregunta 11 ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud?, tuvo respuestas variadas (Figura 18).

Figura 18: Respuestas a la Pregunta 11, Confianza en los VDS

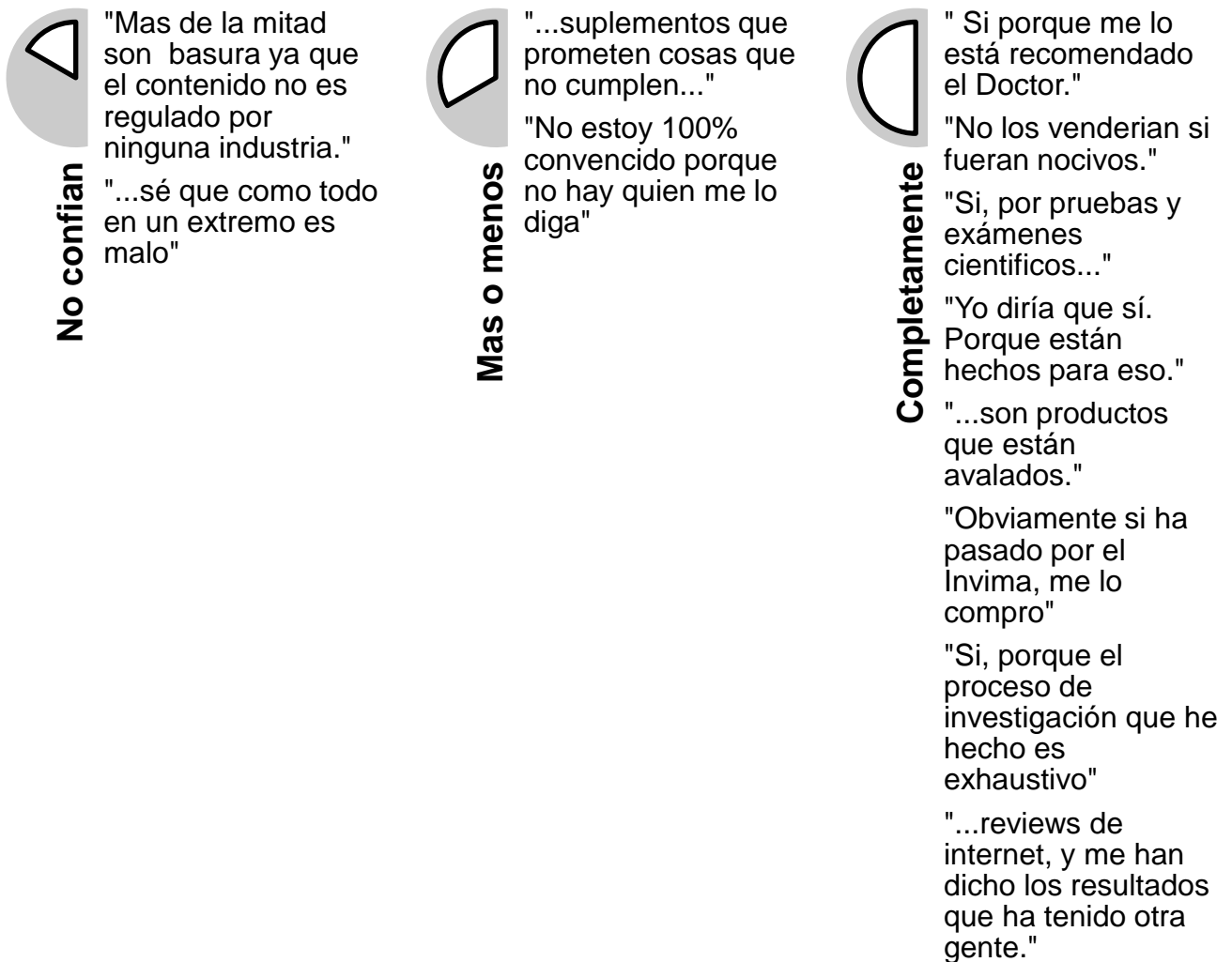


Figura 18: Fuente Entrevistas

Hay consumidores que si son muy escépticos frente a que tanto bien hacen los suplementos o si las marcas que encontramos en el mercado si son completamente confiables por lo cual se informan e investigan arduamente frente al contenido de estos. Aun así, la gran mayoría de los entrevistados dijeron que si confiaban en estos productos debido a varias razones: Ellos mismos u otras personas han tenido buenos resultados al consumir dicho suplemento. Deben ser confiables porque o sino no estarían en el mercado. Porque son productos avalados. En esta última no tenían claridad por quien debían estar avalados, pero sabían que debían estarlo. Solo un entrevistado sabía que debía estar avalado por el Instituto Invima. Lo cual es totalmente cierto. Como se dijo en el capítulo 5 de esta investigación, la autorización de INVIMA es obligatoria por ley, pero esta se asegura que los componentes

dentro del producto no te hagan daño, mas no te asegura que los componentes van a ser realmente absorbidos por el cuerpo, o que la cantidad dicha en la etiqueta es veraz frente a lo que contiene el envase en realidad. Cosa que si asegura el sello de USP.

Posteriormente quise investigar si en realidad hay algún problema para el consumidor a la hora de enfrentarse con el producto que va a comprar. A continuación, la pregunta 13 de la entrevista ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS? mostramos oraciones que envuelven en general la molestia de los consumidores al tener frente a ellos las vitaminas o suplementos dietarios (Figura 19).

Figura 19: ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS?



Figura 19: Fuente Entrevistas

Los principales problemas que encontramos (sin tener en cuenta precio o disponibilidad del producto) viene muy relacionada a la información o conocimiento que rodea el proceso de

compra. Ya sea la falta de conocimiento del consumidor sobre el producto, la poca información compartida por el productor o simplemente por la compleja terminología que se utiliza en estos empaques, lo que llegan a generar confusión sobre la vitamina o suplementos dietario.

Lo anterior se ve reflejado en que realmente los entrevistados no tienen total conocimiento sobre los VDS que se están tomando por lo cual en la pregunta 15 ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando? Hubo respuestas como (Figura 20):

Figura 20: ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?

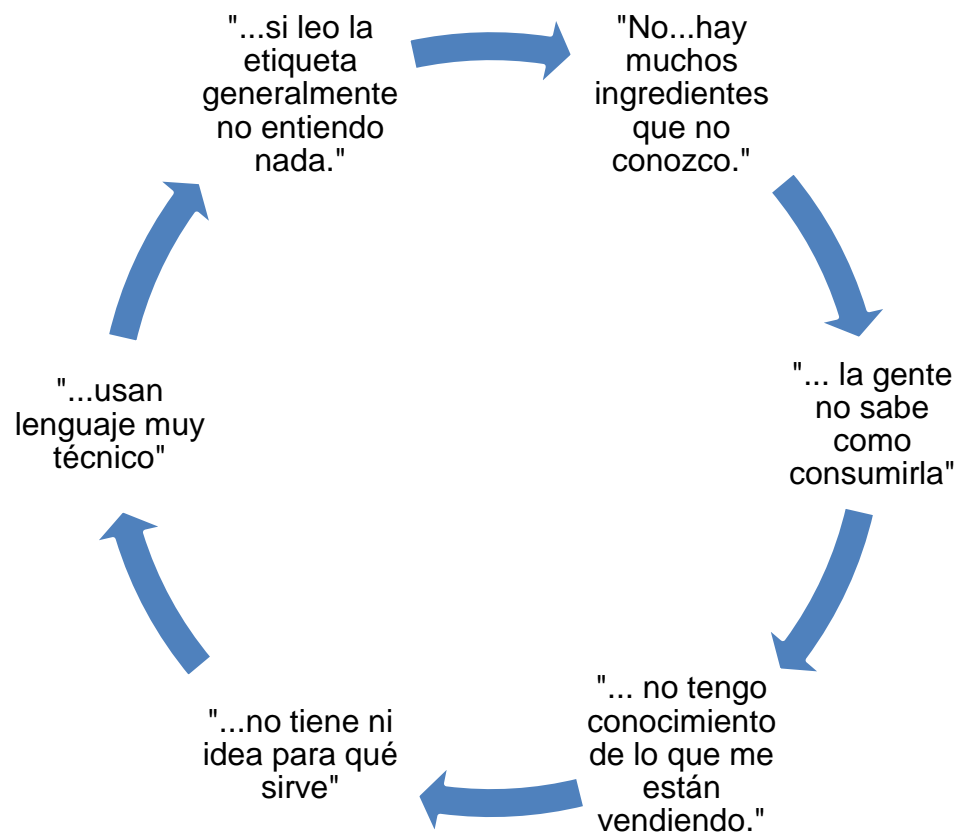


Figura 20: Fuente Entrevistas

Teniendo en cuenta la Figura 20 podemos darnos cuenta de que la poca explicación que se tiene en los envases sobre el uso de la vitamina o suplemento no es suficiente para explicar al consumidor lo que necesita y/o quiere saber sobre el producto. Adicionalmente las palabras que se usan en las etiquetas del producto no son conocidas por el consumidor.

Esto no lleva nuevamente a las etiquetas y la información que estas contienen. En la pregunta 14 ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra? Encontramos respuestas variadas que terminan siendo soluciones a los problemas resaltados por los entrevistados (Figura 21).

Figura 21: ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

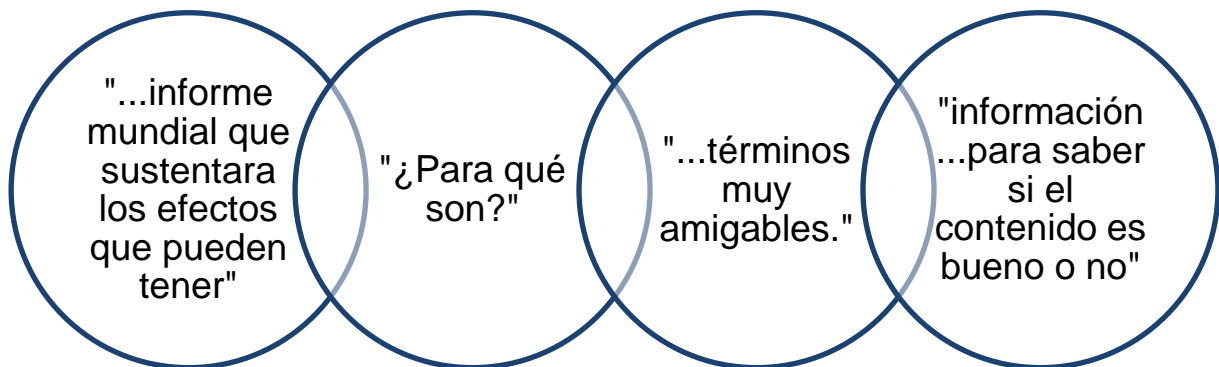


Figura 21: Fuente Entrevistas

De acuerdo con lo anterior el consumidor demanda más información proveniente del productor con el fin de que el proceso de compra sea mucho mas sencillo. El consumidor busca mayor claridad en el producto. Como el uso de palabras conocidas, que expliquen la

función del componente (Vitamina C, ayuda al sistema inmunológico) y acceso a un informe que sustente sus efectos. Esto desencadena en las tres hipótesis que teníamos al comenzar esta investigación. En la Tabla 2 se va a mostrar oraciones que los entrevistados usaron para referirse a cada uno de estos ítems.

Debido a que esta investigación tiene como fin saber que motiva al consumidor tomar una decisión de compra, creo que es importante resaltar un elemento externo que influye en gran parte de la decisión de compra de Vitaminas y Suplementos Dietarios. Esta son las recomendaciones o voz a voz, a pesar de que esto no es información que contenga la etiqueta, lo cual es en lo que se ha centrado esta investigación, no pareció correcto dejar de lado este elemento tan predominante en la elección final del consumidor. Debido a que estas llegan a convencer a los consumidores a decidirse sobre qué suplemento comprar, e incluso cual es la marca más apropiada. Las personas recomiendan porque les ha funcionado a ellos el producto, por lo cual la eficacia del producto o calidad del mismo es un factor que el productor no puede dejar de lado.

Tabla 2: Respuestas de los entrevistados con respecto a cada hipótesis.

... debe centrar la información de la etiqueta en _____ lo cual motivará al consumidor joven a tomar una decisión de compra.			
Hipotesis #1 “...describir y enumerar los beneficios de este alimento en el organismo, con el fin de educar al consumidor sobre el producto.”	Hipotesis #2 “...exponer al público declaraciones de producto limpia”	Hipotesis #3 “...exponer al público un sello de verificación de una entidad gubernamental para generar confianza en la calidad del producto”	Voz a Voz / Recomendaciones

“...que se expliquen por si solos”	“Miro mucho que no tenga azúcar, GMO’s y aditivos.”	“...si no está certificada, yo no la compro”	“...por guía de él (entrenador) empecé a consumir”
“...hay muchos ingredientes que no conozco.”	“Que los componentes que tengan sean limpios, naturales”	“...la certificación es algo que muestra calidad”	“...me han dicho los resultados que ha tenido otra gente”
“... que textos tiene. Te da mas guía”	“Me parece que si genera valor”	“Con saber que fue regulado por alguna agencia ya tendría suficiente validez para mí.”	“...leer muchos reviews o comentarios”
“...no son tan amigables con el usuario del común...es falta de claridad.”	“Va muy de la mano del estilo de vida de la persona”	“...mayor motivación ya que ...es confiable”	“me asesoro por conocidos míos...”
“...los beneficios para los cuales te serviría porque asi uno toma decisiones de si le sirve o no.”	“Puede que sí” (lo motive)	“...esas empresas son sumamente estafadoras, si están reguladas por el gobierno, mucho mejor”	“Voz a voz.... A alguien mas le va bien con ese me da confianza”
“... es muy importante tenerlo en la etiqueta”	“Para mí, no” (es importante)	“ojalá si tuviera un respaldo profesional”	“Siempre le pregunto a gente que sepa, por ejemplo, mi entrenador”

“...la información que a uno le brinden ... no solo que tenga un atractivo físico, sino que pueda convencer al cliente de su contenido.”	“Si, porque yo no puedo comer gluten”	“Totalmente. Que lo que digan es cierto”	una amiga, me dijo exactamente que debería comprar
“Que te diga su función exacta”		“Informe mundial que sustentara los efectos que pueden tener”	“...en sitios de Instagram, de nutricionistas que recomiendan ciertas marcas. Le pongo confianza a eso.”
“...se instruya a la gente”			“Me los recomendaron...”
“...que sea como para dummies.”			

Tabla 2: Fuente Entrevistas

Como podemos ver la tabla anterior los tres tipos de información son sumamente relevantes para los consumidores. Todos los entrevistados consideraron estas características como importantes en las vitaminas y suplementos dietarios.

Sin embargo, en el proceso de las entrevistas las que más resaltaron fue la Hipotesis #1 y la Hipotesis #3. La Hipotesis #2 es descartada debido a que, a pesar de que los entrevistados decían que, si les parecía importante tener estas declaraciones de producto, varios especificaban que su importancia radicaba en que hoy en día es algo muy de moda en el mercado por la onda fit y que si agrega valor al producto. Pero desgraciadamente, para la mayoría de ellos, como algo personal, no era algo que estuvieron buscando en las vitaminas

o suplementos. Incluso se puede ver que en la última respuesta, ni uno de los entrevistados lo puso como primera opción.

En la Figura 22 y 23, podremos ver respuestas de los entrevistados a la pregunta 19 ¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres? (Entre las tres hipótesis).

Figura 22: *¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?*
Centrado en H2

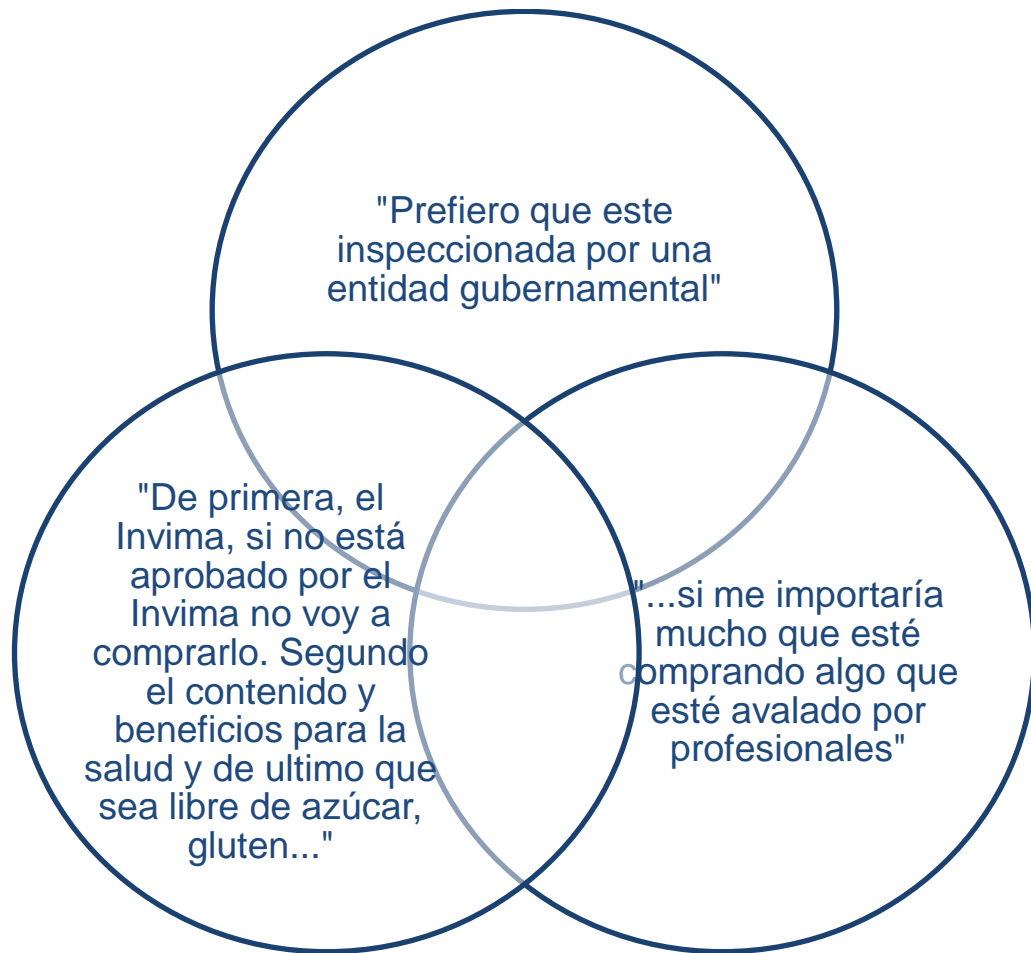


Figura 22: Fuente Entrevistas

Al poner a decidir a los entrevistados entre las tres, varios de ellos lo debían pensar por un rato e incluso preguntaban si se podían las tres opciones. Pero como el fin de esta investigación es descifrar cuál de las hipótesis tiene mayor importancia en el producto debieron escoger o por lo menos ponerlo en orden de importancia.

Algunos de los entrevistados hicieron gran énfasis en que estos suplementos deben ser regulados por una entidad gubernamental, debido a que eso les generaría mayor confianza frente a lo que están consumiendo. Pero no fue la respuesta más predominante entre los entrevistados. Un aspecto por resaltar es que los entrevistados que consideraban esto de gran importancia eran aquellos consumidores que demostraban tener ya algún conocimiento previo sobre las vitaminas y suplementos dietarios por investigaciones propias que decían

hacer o haber hecho. Razón por la cual se puede pensar que saber los beneficios del producto en su caso pasa a segundo plano.

Figura 23: ¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?
Centrado en H1

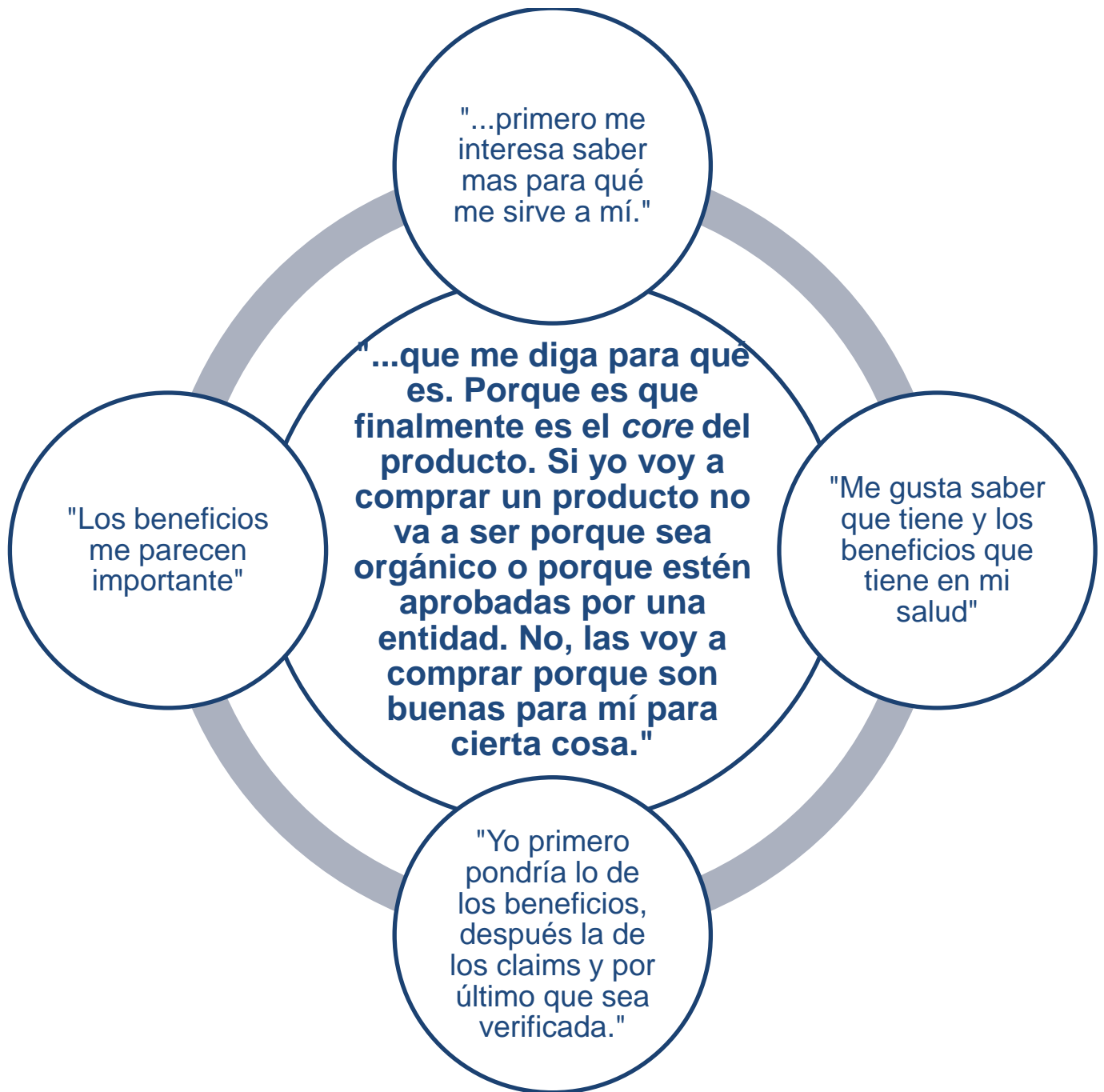


Figura 23: Fuente Entrevistas

En la figura anterior quise poner como principal una oración que dijo uno de los entrevistados. El consumidor a fin de cuentas no compra un producto porque sea orgánico o porque estén aprobadas por una entidad, él compra el suplemento porque lo va a ayudar en cierto aspecto físico o de salud. Por lo cual no se intenta desacreditar las otras dos opciones, sino que ciertamente si las personas no saben para qué es el producto, no van a tener una razón inicial para comprarla.

Si tenemos en cuenta los problemas en el proceso de compra descritos por los entrevistados en la pregunta 13 y la información que desean encontrar en la etiqueta (pregunta 14) y su posterior solución, podemos ver una relación directa entre su estas y la hipótesis #1. A continuación una breve recopilación (Figura 24).

Figura 24: Relación entre la molestia del consumidor y lo que pide y la Hipótesis 1.

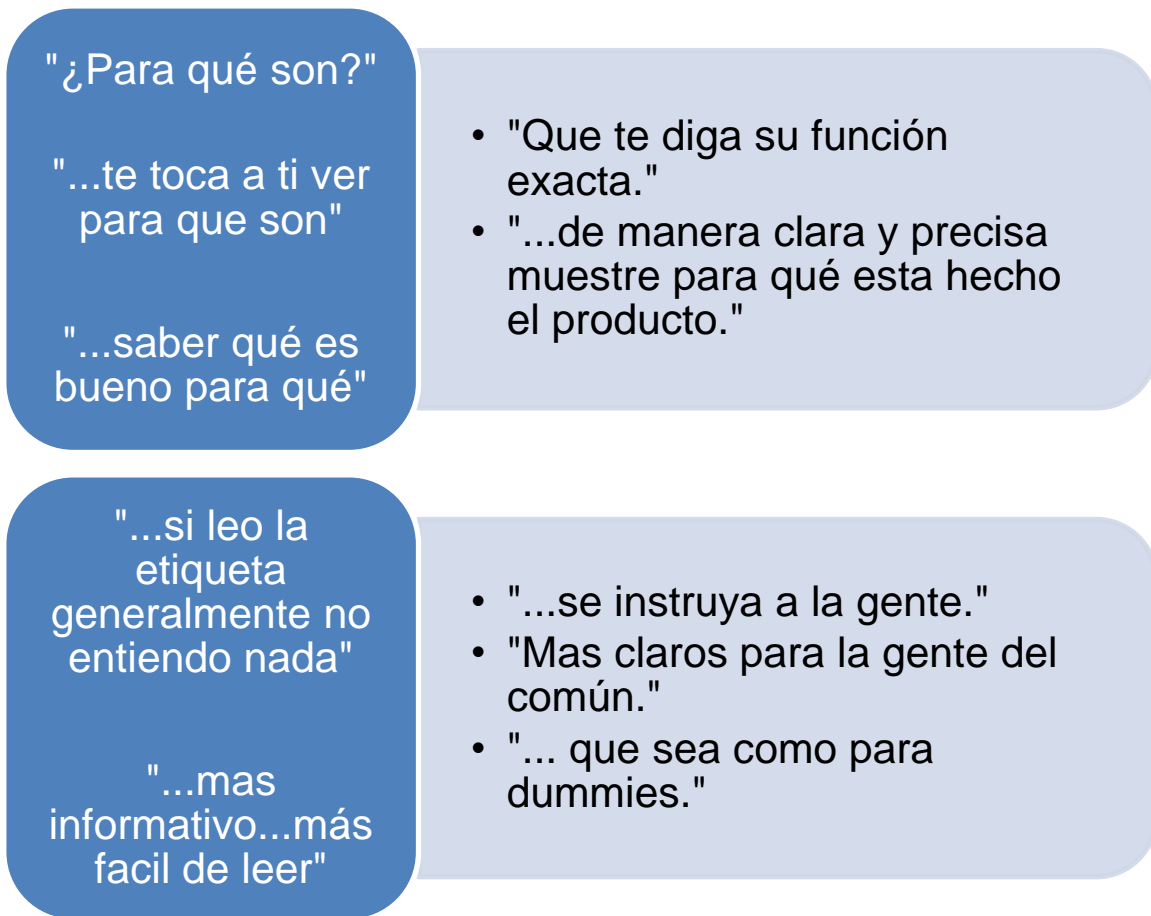


Figura 24: Fuente Entrevistas

Como podemos ver en la figura 24, el principal problema de los entrevistados está relacionado con no saber que funcionalidad tiene el componente de las vitaminas o suplementos dietarios, además de que la información presentada no es fácil de entender para una persona común. Problemas que debían ser solucionados con que en la etiqueta del producto contenga información más amigable además de explicar brevemente para qué es el componente. En pocas palabras se debe instruir al consumidor sobre qué es y para que sirve dicho suplemento de manera sencilla.

9. CONCLUSIONES

Al principio de esta investigación dejamos claro que, al comparar los suplementos que se encuentran en la ciudad de Bogotá versus los suplementos que se encuentran en el mercado estadounidense, se encuentra una gran diferencia en información con la que cuenta cada

uno. Dejando en clara desventaja al producto colombiano. Mientras que en Colombia los consumidores reciben información extremadamente vaga, que se ciñe a lo que la ley pide, en Estados Unidos, los productores se han preocupado por proveerle al consumidor la mayor cantidad de información posible para que este tome una decisión informada. Incluso se podría decir que entregan toda esa información con el fin de diferenciarse de los competidores.

Por el lado de los consumidores se vio una importante tendencia que ayuda a segmentar el tipo de clientes que tienen los productores de vitaminas y suplementos dietarios. Aquellas personas que suelen consumir estos productos son personas que consideran tener un estilo de vida saludable, en el cual realizan actividades físicas y se alimentan de manera balanceada.

En la actualidad con las redes sociales es muy común que las personas lean *reviews* de otras personas para saber si vale la pena comprar o no un producto. Gracias a las entrevistas encontramos un factor adicional que influye en gran medida en la decisión de compra del consumidor. Las recomendaciones o voz a voz, fue algo predominante entre las entrevistas donde los consumidores mencionaban que tomaban recomendaciones de entrenadores o amigos para saber qué producto comprar.

Se encontró que los entrevistados encontraban importante que los VDS tuvieran declaraciones limpias (clean labels) porque estaban en auge en el mercado, sin embargo, no era un factor que les generara personalmente demasiada importancia como para llegar a comprar el producto por dicha razón.

Así mismo la mayoría de los entrevistados si confían en los VDS que ingieren, razón por la cual el hecho de que fueran certificadas por una entidad gubernamental era importante pero finalmente debido a la falta de conocimiento sobre los mismos, piensan que es más predominante saber los beneficios de aquel VDS. Situación que no pasaba con aquellos consumidores que ya tienen conocimiento previo de los VDS, por lo cual preferían la verificación por la entidad gubernamental con el fin de asegurarse de la calidad del

producto y su confiabilidad. Sin embargo, este tipo de consumidor no fue el predominante entre todos los entrevistados.

En este estudio se encontró que las principales molestias de los entrevistados se centran en la información de las etiquetas. Quejándose sobre no conocer los beneficios o funciones que tienen los componentes de los VDS, el lenguaje complicado que se tiene en las etiquetas, haciendo que estos no entiendan gran parte de la información que contiene la etiqueta, razón por la cual piden información más clara y precisa sobre qué son aquellos componentes y que beneficio traen al cuerpo si se ingieren.

Existe la posibilidad de que, así como las personas que fueron entrevistadas, muchas otras tampoco conozcan los beneficios que pueden traer los VDS al organismo. En dado caso que los productores de VDS decidan exponer al público por medio etiquetas, que ya sabemos que si son leídas por los consumidores, información más clara sobre el contenido y explicación sobre los componentes, puede llegar a darse la posibilidad de que cada vez más personas conozcan sus beneficios y decidan probar aquel producto.

10. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los descubrimientos en esta investigación, considero relevante investigar más a fondo el poder de influencia que tienen las recomendaciones o voz a voz en la decisión de compra del consumidor, además de investigar si la falta de información en la etiqueta está presente en todos los productos colombianos ya que debido a la limitación de tiempo la investigación se centró en un solo tipo de VDS.

Por otro lado, también es importante investigar las razones detrás de los productores colombianos de no poner información como beneficios de los componentes en la etiqueta del producto.

Finalmente, debido al tamaño de la muestra utilizada no es lo suficientemente grande, se recomienda realizar una investigación cuantitativa con el fin de tener un conocimiento mas aproximado a la realidad con una muestra que logre representar toda una generación.

11. ANEXOS

ANEXO 1 - ENTREVISTA SERGIO MORALES. 24 años.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud?

La verdad si considero importante cuidar de mi salud ya que me permite un balance en mi vida diaria, con el deporte y con el tema alimenticio. Me parece que es importante que todos tengan una vida saludable por el bien de cada persona.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?

Considero que tengo una vida saludable porque tengo una dieta que me envía mi entrenador personalizado en la cual tengo cinco comidas al día más la proteína. Entonces considero que tengo una vida saludable y balanceada.

3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)

Pues yo hago ejercicio cinco veces a la semana, el sábado o domingo hago cardio. Tengo como decía, un entrenador que me envía dietas cada mes, donde incluyo carbohidratos, proteínas, vegetales y me brindan todo lo que necesito en el día.

4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios? **Las Vitaminas y suplementos son fuentes concentradas de nutrientes u otras sustancias con efectos nutricionales, los cuales son ingeridos por vía oral y tienen el propósito de apoyar la dieta normal de una persona, cubrir vacíos de nutricionales, o prevenir problema de salud mas no para curar o tratar enfermedades).**

Si.

5. ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?

Tomo ISO 100, cinco veces a la semana. Son 25 gr de proteína después del ejercicio y de vez en cuando tomo pastillas de Creatina que sirven para generar resistencia en el cuerpo.

Lo consume porque me da más condición física para el ejercicio me da mas rendimiento y además de eso puedo tonificar el cuerpo.

6. ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?
Si, lo compro dos veces al año.
7. ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?
En tiendas o lo pido por internet. La mayoría de las veces lo compro online.
8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?
Ahorita estoy con un entrenador y él me recomendó empezar con la proteína y con la creatina. Entonces por guía de él empecé a consumir el producto.
9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)
La calidad, la limpieza de los ingredientes y también las calorías porque no quiero una proteína que me aumente de peso sino que me tonifique.
Y en el caso de la Creatina?
En la creatina busco la marca, y donde se fabrica, que laboratorio.
Y eso como lo averiguas?
Pues es de la misma marca de mi proteína, entonces me relaciono por la marca.
10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?
Alejandro Lloreda, mi entrenador.
11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué?
Si. Yo básicamente he tenido exámenes médicos en el gimnasio y me han dicho que es saludable.
¿Pero qué te hace confiar en que esa proteína que te estas tomando es de calidad?
Pues lo que yo veo son reviews de internet, y me han dicho los resultados que ha tenido otra gente, entonces me dejo llevar por el mercadeo digital.
12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?
Resultados he obtenido. Ya llevo un año y medio tomando los suplementos y si he obtenido resultados.

13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?

Precios.

Pero al momento de enfrentarte con el producto ¿qué te molesta?

Pues no tengo ninguna molestia. Yo ya voy, como con una preventa, ya he visto los reviews y las indicaciones del producto. No voy a comprar como loco.

14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Me gustaría mas promoción de los productos, como mas mercadeo en ese tema porque lo han hecho muy limitado a la gente que hace ejercicio, y yo sé que es para la gente que hacen algo deportivo, pero si me gustaría que lo hicieran mas tiendas mas tiendas virtuales. Un establecimiento de entrenadores que manden

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?

Si, tengo total conocimiento. Porque yo tengo un entrenador personalizado que está certificado. Conocimiento tengo por lo que miro en internet básicamente, es importante que puedan informar mas, como lo que hace la proteína, los beneficios, los contras los pros, cada cuanto toca tomarlo, con qué se puede mezclar porque uno tampoco sabe muy bien la medida. Parametrizar es aparte de la proteína.

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

Si me parece importantísimo. Porque muchas personas y yo me incluyo queremos cuidarnos y tener una vida saludable, entonces es importante tener la tabla nutricional de cada producto para saber a donde uno va a llegar y los resultados que uno va a tener. Que diga, esta sirve para tonificarse, es light, es Isocero o Isolate o esta es para marcarse, crecer. Que te diga su función exacta, no solo Isolate.

a. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

Claro porque hay una fidelización con el cliente, si uno está en una tienda y le dicen mire aquí está la proteína. A las personas también les falta mas la capacitación para hablar sobre el tema porque dicen: Esta es cero calorías, no me aporta nada, debe ser contacto con el cliente. ¿Y si no hay alguien que te

atienda? Pues toca guiarse por el tema de los medios. Los reviews de los clientes es lo que yo creo mas porque es lo que uno cree.

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos) ? ¿Por qué?

Si, ahorita en el mundo hay demasiados mercados y restaurantes que son orgánicos venden muchísimo. Un ejemplo es Gastronomy Market que tienen esos productos y es importante porque cambia la cultura de la persona.

- a. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Si. Porque hay muchas falsificaciones de las proteínas y no sé si pueden generar muerte, pero si pueden afectar la salud. O sea, si una proteína no está certificada yo no la compro. Tiene que estar certificada por todo el tema de impuestos, de laboratorios; son laboratorios de Estados Unidos.

- a. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

Si me importa. Es importante saber el proveedor, los impuestos.

19. Entre las siguientes opciones. ¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?

- a. Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.
- b. Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.
- c. Inspeccionada por una entidad gubernamental.

Los beneficios me parecen importante. Porque nadie va a poner los contras. Los beneficios que te ofrece el producto y de pronto también la certificación es algo que muestra calidad.

ANEXO 2. ENTREVISTA SANTIAGO GARZÓN GARCIA. 22 AÑOS

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?
Considero que la salud es un factor importante en nuestra vida, precisamente porque es un factor decisivo en la calidad de la misma. La salud no solo aborda problemas físicos sino también problemas mentales, entonces debe haber una integridad entre las dos.
2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?
Considero que tengo un estilo de vida saludable en términos generales o en los últimos 3 o 4 años. Y los hábitos que responden a esto en mi caso, es que intento ir al gimnasio 4 o 5 veces a la semana de 40 minutos a una hora, intento comer entre cinco a siete veces al día porque es importante estar alimentando al cuerpo constantemente. Y frente a las horas de sueño intento equilibrarlo de seis a ocho horas diarias que es muy recomendado.
3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)
4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?
Si.
5. ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?
Proteínas la ingerí. Y la vitamina C que es de consumo diario.
6. ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?
No, mi mamá. Yo solo una vez me compré una proteína. De resto mi madre.
7. ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?
En lugares certificados. Marcas, por ejemplo, de gimnasios tienen un stand donde venden proteínas, entonces como están relacionados a una empresa que se dedica al deporte mucho más seguro, más confiable.
8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?
Porque más allá de la dieta y el ejercicio el cuerpo también necesita un suplemento extra para alcanzar pues el nivel físico que uno quiere.
9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)
Que sean certificadas. Por no sé, sociedades que se dedican a hacer ese tipo de cosas. Siempre se pueden ver al respaldo.
10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?

Nadie, Yo trato buscar la información por mi cuenta. Por internet. Busco dependiendo del plan que esté haciendo por ejemplo en el gimnasio. Hay proteínas que se adecuan precisamente a eso, entonces uno busca según la necesidad.

11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué?
Si, porque el proceso de investigación que he hecho es exhaustivo. De pende de los ingredientes y de lo que tenga, si es hipercalórica o no.

12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?

Lo que pasa es que yo eso no lo puedo evaluar. Es muy relativo de que tu estés haciendo aparte.

13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?

No ninguno.

14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Digamos que sería importante para mí que especificaran de pronto una forma de consumo y también cada cuanto, porque la gente no sabe cómo consumirla.

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?

No porque empezando que hay muchos ingredientes que no conozco. Entonces por ese lado yo no sé muy bien que le estoy metiendo a mi cuerpo.

Me he dado cuenta que en las proteínas usan un lenguaje muy técnico que solo entienden deportistas. Pero personas normales no conocen. Por ejemplo, si te dicen que es Hipercalórica, los deportistas saben a qué se refiere ese término. Pero una persona que no está acostumbrada a hacer ejercicio, pero sienten la necesidad de adquirir una proteína y le dicen que es hipercalórica, la va a confundir. Deberían hacer como un lenguaje mas común aun cuando son vitaminas o proteínas. Como que se expliquen por si solas - Exacto.

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

Claro que si, me parece esencial. Porque si es una persona que toda la vida a consumido proteína, esas personas se vuelven mucho mas estrictas en cuanto a los

ingredientes o al contenido de la vitamina o proteína, entonces dependiendo de lo que este ahí decide si les funciona o no.

Pero eso es la gente que sabe- Excato, porque la gente que no sabe basa su decisión de compra por el consejo de un amigo o porque es la mas cara pensando que es el mejor.

Porque desconocen- Exactamente.

¿Y cómo crees que se puede arreglar ese desconocimiento? Eeeh... pues digamos incentivando mucho más a la gente a que este involucrado en el deporte, mas que hobby sea un estilo de vida. Es decir, culturizar el deporte. Se van a informar mas.

b. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

Claro. Porque la salud es el factor mas vital. Y si te hacen explicito que las proteínas o vitaminas son esenciales para la salud de una persona, lo van a adquirir.

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos) ? ¿Por qué?

Obviamente, porque ahorita está la cultura de los veganos, vegetarianos, Entonces cada nicho tiene su necesidad especifica de ingredientes, contenido, etc.

b. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante?

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Claro que si. Porque las vitaminas y proteínas hacen parte de las farmacéuticas y esas empresas son supremamente estafadores, entonces si están reguladas por el gobierno, mucho mejor.

b. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

19. Entre las siguientes opciones. ¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?

d. Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.

e. Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.

f. Inspeccionada por una entidad gubernamental.

Yo diría que el contenido. Según lo que uno busque. Si es un vegetariana, lo que necesite. Que los ingredientes sean muy explícitos.

ANEXO 3. ENTREVISTA VALENTINA ALBERTI. 23 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?

Si. Me parece importante cuidar de mi salud, no solo por tener un buen cuerpo sino porque me preocupe tener buenos hábitos saludables a largo plazo de mi vida para evitar enfermedades.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?

Si. Evito comer fritos, carbohidratos simples, azúcar o alimentos que sé que no me nutren. Peor también de vez en cuando como un postre.

3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)

Sobretudo, como muy balanceado, evito comer cosas grasosas, fritos, galguerías. Intento ir dos veces a la semana el gimnasio.

4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?

Si

5. ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?

He consumido proteína, varias marcas. He consumido L-Carnitina. Porque me han dicho que da más energía a la hora de entrenar. Glutamina que ayuda a la recuperación muscular y Carnitina en algunos shakes que hace el gimnasio.

6. ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?

Si, los he comprado.

7. ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?

...Casi siempre por Amazon porque creo que es mas barato y siguiendo reviews. No compro en Colombia porque algunas marcas no las tienen o son mas caras

8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?

En Instagram sigo a mucha gente Fit, entonces me pongo a leer muchos reviews, o comentarios que hay de ciertas vitaminas y pues a la hora de entrenar me di cuenta que existían estos suplementos y pues quise probar. Obviamente no soy de las personas que se toma uno todos los días, porque no me gusta. Me parece que también puede tener efectos secundarios, pero fue ms que todo por eso.

9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)

Yo creo que en cuanto a la proteína para crear musculo y en cuanto a las otras proteínas para que se regenere y la recuperación muscular.

10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?

Reviews

11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué?

Mas o menos. Digamos que confío más en las proteínas que en las vitaminas. La L-Carnitina me ha hecho dudar porque hay gente que me dice que eso puede dañar el metabolismo, tenía fama de que acelera el metabolismo entonces me empezó a dar un poco de miedo, al ser un producto muy americano, saber si realmente hay estudios que sustentan sus buenas prácticas y que no haya efectos secundarios a largo plazo entonces prefiero no consumirlos mucho.

12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?

La verdad no sé si es por los suplementos o por mi metabolismo. Mi cuerpo tiende a ser muy flaco entonces para mi es difícil crear musculo, pero cada vez que voy al gimnasio me después tomo un shake de proteína, con carnitina, le pongo fruta.

13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?

No, pues lo que decía. La verdad es que en Bogotá no he comprado o no tienen el producto que yo quiero. Entonces digamos que el problema de llegar a la tienda no lo he tenido. Y si voy a una tienda acá es porque ya sé lo que busco y a lo que voy porque ya he leído reviews.

14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Me gustaría que hubiera como un informe mundial que de verdad sustentara los efectos que puede tener estas vitaminas porque hay muchos suplementos o vitaminas que prometen cosas que obviamente no cumplen o que no tienen registro Invima o cosas así que pueden perjudicar la salud o dañar el metabolismo.

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?
No, tengo conocimiento de lo que me están vendiendo, pero no sé qué efectos puede tener a largo plazo.

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

Si me parece relevante. Porque digamos para la proteína me pongo a mirar cuantos gramos de proteína tienes, si tiene azúcar añadida, los sabores. Y la motivación de pronto va mucho hacia el empaque y ojalá si tuviera un respaldo profesional.

c. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos) ? ¿Por qué?

Si, obvio. Miro mucho que no tenga azúcar, GMOs y aditivos, porque lo hace ser mas natural y si me motiva mas a comprarlo.

c. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante?

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Si lo que decía. Sé de muchos suplementos que no contaban con el registro Invima y eso sustenta que no tienen unos estudios que demuestren la eficacia de lo que están prometiendo. Y muchas veces pues si son vitaminas que son hechas en el exterior pues sería chévere que existiera una entidad gubernamental mundial en cuanto a estas vitaminas de ejercicio que uno pudiera buscar. Wikipedia o algo que te diga cuales están demostradas que funcionan y no te dañan la salud.

- c. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

19. Entre las siguientes opciones. ¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?

- g. Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.
- h. Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.
- i. Inspeccionada por una entidad gubernamental.

Yo creería que la primera. Me gusta saber que tiene y los beneficios que tiene en mi salud.

ANEXO 4. ENTREVISTA MARIA CAMILA GALVIS. 22 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?
Si,. Y mas en esta edad porque estamos creando hábitos para el futuro y estamos cosechando que tipo de salud vamos a tener cuando tengamos 40-50 años. O sea este es el momentos aprender a cuidarnos para asi garantizar un buen estado físico y de salud en futuros años.
2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?
No, desafortunadamente me gustaría ser mas juiciosa. He dejado de hacer ejercicio, no estoy comiendo tan bien. Entonces no. Vivo un poco cansada con poca energía.
3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)
En este momento no estoy respetando ninguna. Pero antes cuando era mas juiciosa, iba al gimnasio, trataba de llevar una dieta balanceada, compensando bien las porciones. Como no como carne entonces compensando con suficientes verduras y haciendo los platos variados para tener de todos los nutrientes y suplementando algunas cosas que no tengo con mi dieta. Como ciertas vitaminas como B2 o B3.
4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?
Si
5. ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?

Consumo Espirulina, porque yo soy Vegetariana y mi Doctor me recomendó que tomara eso porque tiene un alto contenido de proteína, y tomo Vitamina D3 porque el doctor me dijo que los vegetarianos tenemos déficit de esta vitamina entonces es para los huesos.

6. ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?

Si.

7. ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?

En tiendas naturistas. Normalmente en la tienda que hay en el supermercado.

8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?

Porque mi medico lo recomendó por la condición que soy vegetariana tengo que suplementar algunas cosas que no obtengo con mi alimentación. Si no fuera así, dudo mucho que me ocurriera tomar algo así.

9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)

Normalmente compro la marca que me diga el doctor. Sé que es por el gramaje.

10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?

El doctor.

11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué?

Yo espero que sí. Pues sí, porque primero, me lo está recomendando el doctor, dos porque no los venderían si fueran nocivos.

12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?

Pues yo, así que me haya dado cuenta que me sienta con mayor energía, no. Pero en exámenes de laboratorio no se ve nada raro. Entonces debe ser que está bien. Y siempre me ha ido bien en los exámenes entonces supongo que sí.

13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?

Pues que, si en verdad a uno no se las recomiendan uno no tiene ni idea si debe o no consumirla no tiene ni idea para que sirve.

14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Como un beneficio principal o para que sirve. Por ejemplo, que diga la vitamina C sirve para subir las defensas, fortalecer los huesos. Que sea mas informativo, que sea más fácil de leer. Porque incluso la unidad de medida es diferente a lo que uno está acostumbrado. Eso confunde. Uno no tiene ni idea que son mil IU.

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?

Pues total, no. Pero si al menos sé para que sirven. El doctor me dice para que sirve.

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

Si.

a. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

Si, porque probablemente uno pueda encontrar las cosas, digamos si tienes alguna condición sería más fácil decir si sí o si no y uno ve la vitamina y dice: sirve para evitar... fortalecer las uñas, ayudar al calcio, de pronto uno se anima a comprarlo.

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos)? ¿Por qué?

Si porque eso es igual a un medicamento o alimento. Tiene que saber que hay gente alérgica al gluten o gente vegana que no pueden comer nada derivado de lácteos.

Entonces sí.

a. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante?

Para mi no. Porque no tengo ninguna alergia importante.

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Si porque es igual a un medicamento. Debe existir alguien que lo regule.

a. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

Si porque al menos uno sabe que alguien lo verifico. No sé.

19. Entre las siguientes opciones. ¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?
- Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.
 - Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.
 - Inspeccionada por una entidad gubernamental.

Yo primero pondría lo de los beneficios, después la de los claims y por ultimo que sea verificada.

ANEXO 5. ENTREVISTA SEBASTIAN REYES. 22 AÑOS.

- ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?
- ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?
- ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)
- ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?

Si

- ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?

He consumido proteína. Porque sabe rico y porque cuando uno va al gimnasio uno quiere ser menos gordo, tener más músculos. Entonces tienes que complementar tu dieta con esos tipos de suplementos.

- ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?

Yo las compro. Pero es un mundo muy amplio, entonces me gusta leer antes. Si bien las compro yo, me gusta asesorarme porque creo que son muy complejas.

Tienes mil opciones, marcas, que si las calorías que el porcentaje de grasa, cuantos gramos de proteína por porción, etc. Entonces me asesoro de personas.

Me asesoro por conocidos míos que sé que consumen y pues les ha funcionado bien o las mismas personas de las tiendas, o leer por internet, como paginas fit que hablan de esas cosas.

- ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?

Internet. Como paginas Instagram. También en tiendas físicas pero la mayoría de las veces tiendas físicas. Porque me gusta verlas antes de comprar. Creo que me inclino mas hacia este comercio. A veces cuando compras por internet no es muy claro lo que dicen las etiquetas de atrás por ejemplo, o muchas no traen los nutritional facts

tampoco tan claros o los ingredientes. Me cogerlo para ver que dice atrás, cuáles son las recomendaciones del fabricante que textos tiene. Te da mas guía.

8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?

Porque una vez estaba en un gimnasio de crossfit y me gusta y empecé a ver resultados.

9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)

Que sea de calidad.

¿Cómo te enteras que es calidad o sabes que es calidad?

Voz a voz, si me doy cuenta que a alguien mas le va bien con ese me da confianza como escuchar testimonios.

10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?

El dueño de un gimnasio de crossfit. El lo vendía afuera y decía que parte de los resultados que obtienes con el ejercicio es la dieta, la nutrición, entonces complementar.

11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué?

Si. Yo creo que sí. No estoy 100% convencido porque no hay que me lo diga. Pero pues realmente no se me había generado la duda si eso me puede hacer daño.

12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?

No. Yo no pero conocí a alguien que se engordó mucho. Porque en la etapa que él estaba necesitaba mayor definición en lugar de crecer mas. Pero a mi no.

Si he tenido resultados.

13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?

Tal vez que hay muchas opciones y tu no sabes cual es mejor o cual es peor y al mismo tiempo no somos muy expertos a la hora de asociar calorías cuantos gramos tiene esto y que necesito yo, no sé tipo asesoría. Y de tanta variedad que hay en verdad es difícil elegir algo. Y al mismo tiempo muchas de las presentaciones de los tarros no son tan amigables entonces no sabes qué trae o qué estas comprando, no son tan claras.

¿Qué crees de debería cambiar?

No sé qué pero algo que pudieras hacerlo para que sea como para dummies.

Digamos, en las páginas de Instagram lo que me gusta es que ellos dan una descripción como técnica, si pero un poco mas amigable con el usuario del común.

Y eso no pasa en las tiendas físicas. Aquí solo tienes el producto exhibido pero te toca a ti ver para qué es. Además muchas veces en las tiendas la persona que está vendiendo sabe menos que tú. Entonces es complicado.

Es la falta de claridad.

14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Creo que primero ¿para qué son? Porque no todas las proteínas son para lo mismo y no todas las vitaminas son para lo mismo, pero uno no sabe para qué es una vitamina D. La otra vez estaba con unos amigos y uno dijo que era para el sol y otro para.. no me acuerdo. Pero ninguno le dio.

Entonces es ¿para qué es? y ¿Qué tiene? Pero en términos muy amigables y tal vez los beneficios para los cuales te serviría porque así uno toma decisiones de si le sirve o no.

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?

Yo creo que si. Puede que si pero total conocimiento no, pero si tengo conocimiento que estoy tomando.

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

Es muy importante tenerlo en la etiqueta, pero digamos, el caso de los servicios es muy confuso porque no todo le mundo se toma los servicios que la proteína sugiere. Y los beneficios es muy importante.

- b. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

Si. O tal vez ni siquiera comprarlo, pero si conocerlo mas entonces posiblemente abriría mi rango de opciones y saldría de mis opciones de siempre entonces seguramente habrán mas productos que tengas posibilidad conmigo ahora.

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos) ? ¿Por qué?

Si es importante porque hay personas que apoyan la causa que no soportan el gluten o la lactosa entonces deben saber que le hacen daño. Pero a mi no. Realmente no.

b. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante?

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Totalmente. Que lo que digan es cierto.

b. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

19. Entre las siguientes opciones. ¿Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?

d. Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.

e. Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.

f. Inspeccionada por una entidad gubernamental.

Yo creo que los beneficios. Porque siento que igual el tema de que sea avalada por una sociedad, no sé. Si da confianza y la pondría de segundo puesto, pero primero me interesa saber más para qué me sirve a mí. Y pues si lo avala o no una sociedad, o sea, puede que lo avale, pero lo avala por qué, yo no me estoy enterando por qué lo está avalando porque no sé los beneficios que tiene. Entonces prefiero saber los beneficios, luego si está avalado y en último que sea libre de gluten, etc.

ANEXO 6. ENTREVISTA VALERIA HERNANDEZ BETANCUR. 21 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?

Si, porque para poder realizar mis tareas cotidianas necesito gozar de buena salud para poder ir a trabajar, estudiar, y más. Entonces eso me ayuda.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?
Es cambiante. A veces tengo muy buenos hábitos y a veces me descontrolo y fallo.
3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)
A veces no como tan bien, entonces es mas que todo ejercicio lo que más hago.
4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?
Si.
5. ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?
Vitamina E, no tengo claro por qué. No se para que sirve, pero la tomo.
6. ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?
No, me los compra mi mamá
7. ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?
Droguerías o tiendas naturistas
8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?
El doctor me la recomendó
9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)
Que cumpla con lo que el doctor me recomendó y no tenga complementos que tengas contraindicaciones
10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?
Mi Doctor
11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué?
En las vitaminas si ya que me aportan a cosas que el cuerpo está necesitando y no está produciendo por si mismo
12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?
Las vitaminas le aportan cosas a mi cuerpo que él no está produciendo en la cantidad que debería
13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?
Lo compro porque mi Doctor me lo manda pero si leo la etiqueta generalmente no

entiendo nada, agarro el producto que tenga el nombre de lo que necesito y pregunto en la tienda cual es la mejor marca (generalmente voy con mi mama porque ella me las compra)

14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Información más amigable o que traiga un folleto con toda la información, las indicaciones, la función que tiene el producto y la mejor forma de usarlo

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?
NO

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

No porque no la entiendo bien y generalmente no la leo

- c. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

Si estuviera bien organizada y escrita de forma más amigable creo que si

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos) ? ¿Por qué?

Si porque por ejemplo yo no puedo comer gluten entonces me parece importante que me informen si lo contiene o no y también si es orgánico o modificado porque me parece importante saber que le estoy dando a mi cuerpo

- c. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante?

Si me parece muy importante

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Si me parece muy importante porque yo quiero que me aseguren que el producto que me estoy tomando es legítimo y va a tener un efecto positivo en mi cuerpo, si es

un producto que no está revisado ni asegurado por una entidad gubernamental puede ser mentira o hasta dañino para el cuerpo.

c. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

Si, definitivamente es mayor motivación ya que está certificado y es confiable.

19. Entre las siguientes opciones. Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?

g. Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.

h. Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.

i. Inspeccionada por una entidad gubernamental.

La C, pero preferiría que tuviera una opción que fuera todas las anteriores

ANEXO 7. ENTREVISTA JOSE LIBOS. 27 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?

La salud es muy importante cuidarla para poder tener una vida larga y libre de problemas los cuales pueden salir por no cuidarse en primer lugar.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?

El estilo de vida que llevo es bastante saludable. No solo como bien pero también entreno todos los días y hago estiramientos para mantener el cuerpo activado.

3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)

Para cuidar la salud como bien, Hago ejercicio, Estiramientos, yoga, pilates y lo más importante no tener o darle importancia al estres.

4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?

Si.

5. ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?

He consumido proteína (esta es para sustituir una comida o agregarle proteína a lo que uno ya se comió), energizante para el ejercicio (da una fuente adicional de energía al entrenar), Amino Ácidos(ayudan con la recuperación de los músculos), y

multi vitamina (ayuda con la deficiencia de vitaminas en el cuerpo humano después de los 24).

6. ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?
Si y con ayuda profesional.
7. ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?
Internet.
8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?
Me los recomendaron y yo también hice mi tarea como persona para investigar sobre cada componente de lo que tomo.
9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)
Que los componentes que tengan sean limpios, naturales, y que no tengan Fillers o rellenos.
10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?
De mi investigación como persona ya que llevo mas de 10 años en esta industria y de instructores profesionales.
11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué?
Si. confío en ellos ya que durante los años he visto cambio en mi cuerpo Y también todas las pruebas y exámenes científicos que existen.
12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?
No.
13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?
Lo más difícil al comprar cualquier suplemento es la cantidad de productos que venden. Mas de la mitad son basura ya que el contenido ni es regulado por ninguna industria. Lo que miro es el contenido y hago mi investigación por el internet antes de hacer cualquier compra.
14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Lo más importante en este caso es como persona tener la suficiente información de los componentes de cualquier suplemento para poder mirar cualquier producto y saber si el contenido es bueno o no.

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?

Si.

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

La información es relevante dependiendo la marca del suplemento y dependiendo del país que viene. Por ejemplo, si es una marca canadiense como los suplementos son regulados en ese país lo que diga la botella es 100% verdad. Si es de estados unidos, ya que el FDA no regula nada toca mirar que la marca que uno este mirando es tenga buena reputación y de nombre.

a. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

Si.

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos) ? ¿Por qué?

No. Todo depende si qué tipo de suplemento es y que propósito juega en la salud de la persona.

a. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante?

Todo depende del suplemento. Pero puede que sí.

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Si.

a. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

Con saber que fue regulado por alguna agencia ya tendría suficiente validez para mí.

19. Entre las siguientes opciones. Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?

- a. Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.
- b. Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.
- c. Inspeccionada por una entidad gubernamental.

Inspeccionada por una entidad gubernamental.

ANEXO 8. ENTREVISTA JOSEPH GARBRECH. 23 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?

Si, porque de eso depende que uno se sienta sano, que viva mejor. De que la vida de una se alargue mucho mas si uno lleva un estilo de vida saludable.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?

Diría que no. No tengo esos hábitos de cuidarme tanto como de hacer ejercicio constante, comer más saludable.

3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)

Como muy bien. Peor también me gusta la comida chatarra. Pero como muy poquita azúcar porque yo no soy muy dulcero entonces me ayuda un poco a cuidar de mi salud.

4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?

He consumido, pero actualmente. Deje de consumir porque es muy difícil saber los componentes que tienen, entonces yo no sé que es bueno para mí y qué no. Necesito un consejo médico para consumir este tipo de productos.

5. ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?

Yo consumía unas vitaminas y suplementos de una empresa que yo distribuía y se llamaba Manatek.

6. ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?

Si, la empresa me los vendía.

Era difícil de vender porque era un producto muy raro que la gente no estaba acostumbrado como tal.

¿Qué crees que era lo más difícil al momento de hacer la venta?

Explicar qué tenía el producto como tal. Que ellos me entendieran exactamente para que servía. Yo les decía lo que la empresa me decía que debía decir sobre el producto, pero tampoco es que yo entendiera mucho. Habían palabras muy extrañas que para mí explicarlas era difícil. Como decir, esto te incrementa los aminoácidos. Había gente que me decía:” Bueno y ¿eso como es bueno para mí?”.

Convencer a alguien era muy difícil.

7. ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?
8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?
9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)

Principalmente, la gente busca que sean buenos para su salud, básicamente. Pero creo que es muy difícil explicarlas para qué es bueno qué y en qué cantidad es bueno. Toca estudiar el tema para empezar a consumirlos. Uno a veces no sabe para qué es eso bueno. El producto decía, esto te incrementa la Vitamina B, pero uno decía: “Para qué me sirve? ¿Por qué es buena?

10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?

Normalmente a uno se lo recomiendan en el gimnasio, el entrenador porque ellos mismos lo venden. Y en caso de las vitaminas también. Es que es muy raro que uno vaya al médico a eso.

11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué?
Yo diría que sí. Porque están hechos para eso. No te van a vender algo que es malo para la salud y te lo van a vender como algo bueno.

12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?

Cero. Nunca sentí un cambio. Puede ser por ignorancia del consumo, que no tome lo que necesitaba o en las épocas que debía que o como debía.

13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?

Lo que mencioné. Qué a veces es muy difícil saber qué es bueno para qué. Entonces

explicarle a consumidor que esto sirve para aquello, y que él te crea. Y en verdad si sea para eso y que te entienda lo que estas diciendo, es muy difícil.

Si me parece una oportunidad de mercado gigante porque hay muchos clientes que están dispuestos a comprar un producto que sea bueno para su salud, pero ponerse a explicar cada cosa es difícil.

14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Mostrar exactamente que componentes tiene, pero en verdad entender para qué sirve cada cosa. Entonces que tiene de manera clara y precisa que muestre para qué está hecho cada producto.

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?

No, simplemente como nunca fui consumidor fuerte del tema, no considero que yo conociera bien el producto como tal. Es muy complicado porque la composición de cada uno es muy distinta. Entonces yo voy a necesitar mas vitaminas que tu o viceversa, depende de cada persona. Sería muy de mí ponerme a investigar y nunca me puse en esa tarea.

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

Si, es importantísimo que diga que tiene cada cosa cada suplemento y vitamina.

- a. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

Si porque hay una oportunidad de mercado gigante. Y hay mucha gente que estarían dispuestas a pagar un precio alto por una cosa de estas. Entonces si es mas clara la información y la gente sabe exactamente que está comprando pues va a haber mas gente que lo compre.

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos)? ¿Por qué?

Yo diría que sí. Hoy en día a la gente le importa mucho eso. Y hay como una onda de la gente comprando cosas saludables que sean organizas, libres de gluten.

¿Pero a ti?

Yo creo que sí. Si me ponen a elegir entre uno que no sea con productos orgánicos y otro que sí, pues yo compro el de productos orgánicos. Me parece que si genera valor.

b. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante?

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Claramente. Porque si van a traer un producto de afuera tienen que estar todas las regulaciones médicas y mirar qué es lo que se está trayendo para que la gente lo consuma. Una entidad si debería regular. Porque uno relaciona mucho eso con la medicina, entonces si a mi me van a dar un medicamento que este regulado por una entidad o algo así.

b. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

19. Entre las siguientes opciones. Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?

- a. Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.
- b. Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.
- c. Inspeccionada por una entidad gubernamental.

Yo diría que me diga para qué es. Porque es que finalmente es el *core* del producto. Si yo voy a comprar un producto no va a ser porque sea orgánicas o porque estén aprobadas por una entidad. No, las voy a comprar porque son buenas para mí para cierta cosa.

ANEXO 9. ENTREVISTA JUANITA LAFAURIE. 21 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?

Si porque creo que, ante todo para rendir en la universidad, en mis actividades diarias es importante contar con buena salud. Alimentarse bien, hacer ejercicio. Y

eso también con el fin de tener hábitos adecuados para prevenir futuras enfermedades. Además, que eso se va a ver reflejado en mi futuro y en mi vejez.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?

Si. Dentro de lo normal. Ya que con la alimentación me gusta cuidarme, sin excesos, pero si me gusta ser muy balanceada con lo que como y me gusta mucho hacer ejercicio.

3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)

Ejercicio y comer saludable, dormir muy bien, no tomar casi, no trasnocharme y tomar mucha agua.

4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?

Si.

5. ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?

Vitaminas de chiquita, Vitamina C para la gripa y Emulsión de Scott porque no comía. Y ahora tomo suero de proteína. Lo consumo para el gimnasio para que el musculo se recupere más rápido, para alimentarlo bien.

6. ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?

De chiquita mi mamá y ahora l proteína si va por mi cuenta.

7. ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?

En sitios autorizados, supermercados fitness.

8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?

Porque me habían hablado mucho de la proteína que si ayudaba. Gente muy metida en esto del entrenamiento que decía que era necesario y ayudaba mucho el cuento de suplementarse con otras cosas además de la comida. Entonces me metí mas por curiosidad a ver si veía los cambios en mí.

9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)

Como mujer es primordial que, en el caso de la proteína, que no sea una proteína tan cargada, sino que sea una proteína que me pueda dar como lo fundamental para mi entreno, para mantener el musculo y la energía. Pero, así como componentes específicos, no, no se mucho la verdad.

¿Entonces cómo te guías?

Siempre le pregunto a gente que sepa, por ejemplo, mi entrenador. Y el me recomienda tipo de proteínas o me ha recomendado tomar glutamina, que es para poder recupera mas fácilmente el musculo. Entonces es mas por conocimiento de los expertos que por conocimiento propio.

10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?

El entrenador y también amigas.

11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué? Si. Porque, primero he escuchado gente que las ha consumido y no han presentado cosas tan adversas a lo que se pretende de la proteína. Entonces como que siempre confío en los productos que estoy consumiendo, además que son productos que están avalados.

¿Avalados por quién?

Pues por algo los están vendiendo, y son muy comunes en sitios de Instagram, de nutricionistas que recomiendan ciertas marcas. Le pongo confianza a eso.

12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?

Nada. La emulsión de Scott me daba nauseas. Pero algo como mas fisiológico, efecto secundario no he sentido, tampoco por parte de la proteína, y si he visto resultados. Subí de peso y energía.

13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?

Me frena mucho el no tener buen conocimiento de lo que voy a comprar, o sea la verdad es mas porque me lo recomienden y me digan sirve para eso y ya, mas que por saber sus componentes específicos.

¿Cómo crees que te pueden solucionar esto?

No sé, de pronto que se preste información más, con un léxico mas cotidiano, que le digan a uno para qué le va a servir el suplemento y que las mismas personas que lo vendan puedan darle la información a uno.

14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Los suplementos que tengan los objetivos específicos y que sean mas claros para le gente del común que no entiende mucho de este tema. Que en las mismas etiquetas se instruya a la gente el suplemento que objetivo tiene. Que no sea solo el porcentaje de los componentes que tengan, sino que tracen los objetivos, para que la gente del común pueda dirigirse de una a ellos y tener un acceso de información más completa.

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?

No. Como dije es mas como de voz a voz que uno empieza a seguir las recomendaciones. Yo si confío mucho en mi entrenador y en lo que él sabe. Se que no me va a dar algo que sea contraproducente para lo que yo quiero. Pero si pienso que uno debería tener mas control de lo que consume y saber realmente que lo compone.

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

Si es importante. A la hora de uno consumir cualquier alimento o suplemento que uno mire de que está compuesto.

a. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

Si. Yo creo que digamos parte de la información que a uno le brinden y de la capacidad que tenga el producto para persuadir al cliente y de la capacidad que tenga de convencerlo, no solo que tenga un atractivo físico, sino que pueda convencer al cliente de su contenido. O sea, si es importante que se instruya al cliente a partir de la información del producto y de los beneficios que tiene se pueda convencer de que lo compre.

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos) ? ¿Por qué?

Me parece importante, en la medida que sea cierto. Va muy de la mano del estilo de vida de la persona.

- a. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante?

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Si. Total.

- a. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

Si, creo que a veces uno se deja llevar que el producto parece estar avalado por una institución se supone, entonces a uno lo lleva a confiar en el producto.

19. Entre las siguientes opciones. Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?

- a. Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.
- b. Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.
- c. Inspeccionada por una entidad gubernamental.

A la hora de ser avalada yo si me sentiría mas segura de que el producto contó con la debida evaluación e inspección de profesionales que se van a encargar o avalaron el producto con el objetivo de dar a gente algo de calidad. Entonces si me importaría mucho que este comprando algo que este avalado por profesionales que van a saber mas que yo y que me van a brindar un producto bueno. Sin embargo, para la gente del común me imagino que será importante ver los beneficios del producto. Porque digamos, lo de las etiquetas de “sin aditivos”, “sin gluten”, mucha gente no sabe qué es “sin gluten” qué es “sin aditivos”, entonces ese lo descartaría un poquito mas porque el mensaje no es muy claro para la gente que no sabe mucho de esos temas. Entonces si me parece importante lo del aval y lo de los beneficios.

ANEXO 10. ENTREVISTA MARIANA SERRANO. 21 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?

Si. Uno debe considerar pensar a futuro en vez en el presente. No significa no darme un gusto de vez en cuando, pero si entre uno mas se cuida mas posibilidad de estar mejor en el futuro. Porque lo que uno haga en el presente son las consecuencias del futuro. Porque siempre me he criado con esa mentalidad. Entre mas uno se cuida mayor posibilidad tiene de prevenir enfermedades, virus, etc. Determina como va a ser mi cuerpo en un futuro.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?

Si. Actualmente no bebo alcohol, no tomo gaseosas, si tomo dulces de manera mas reducida. Como demasiado bien.

3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)

La comida. Como muy balanceado. También hago ejercicio. Voy todos los días al gimnasio. Procuero ser muy activa.

4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?

Si.

5. ¿Qué vitaminas o suplementos dietarios ha consumido o consume? ¿Por qué?

Actualmente tomo Centrum. Todos los días después del almuerzo. Y siempre después del gimnasio tomo un vaso de proteína hipercalórica.

6. ¿Usted mismo ha comprado vitaminas o suplementos dietarios?

Las vitaminas me las regalan y el suplemento, yo misma.

7. ¿Dónde suele comprar usted las vitaminas y suplementos dietarios?

Para el suplemento me pasaron un contacto de un señor que vende proteínas a buen precio.

8. ¿Por qué decidió consumir esa vitamina o suplemento dietario?

9. ¿Cuáles son los factores principales que buscas antes de comprar un VDS? (¿Qué buscas en estas vitaminas o suplementos?)

En el suplemento, que tenga muchas calorías. Y en vitaminas no me fijo mucho en que vitaminas tengo, pero si tiene muchas seria bueno, entonces no sea solo una vitamina, sino que tenga varias que me ayuden.

10. ¿Qué o quién te recomendó el uso de este VDS?

Las vitaminas, yo trabajo en una farmacéutica, entonces más que todo fue por eso.

Y la proteína fue una amiga, me dijo exactamente que debería comprar y me dio consejos y pues me recomendó tomarla cuando vaya al gimnasio.

11. ¿Confías en que los suplementos que ingieres son buenos para tu salud? ¿Por qué?

Pues se que como todo en un extremo es malo. No infiero tres pastillas de Centrum, solo una. Y que la proteína debe ser un mes si, un mes no, para que el cuerpo no se desacostumbre a sacar las vitaminas de las comidas. Se que los suplementos dietarios pueden perjudicar el riñón, pero si uno toma mucha agua está bien.

12. ¿Has tenido resultados no deseados o cero resultados al ingerir suplementos? ¿Por qué crees ha pasado esto?

He tenido muy buenos resultados. La proteína me hizo subir de peso y Centrum en el momento que dejé de tomar me enfermó de una.

13. ¿Cuál es el problema más grande que encuentras durante el proceso de compra de los VDS (sin tener en cuenta el precio o disponibilidad)?

Si, yo creo que porque uno tiene muchas opciones y no sabe cuál es la mejor. O sea, como que uno obviamente, o por lo menos yo, uno no mira vitamina por vitamina, mili gramaje por mili gramaje a ver cuánto tiene de cada cosa. Uno al fin de cuentas se va por el más barato. Porque uno tampoco quiere demorarse demasiado eligiendo algo que debería ser fácil.

Cuando cojo el producto leo lo que tiene, pero como se que tiene tantas cosas, es como: “ay bueno”, leo solo lo del principio no es como que voltee tanto a ver la tabla de contenido.

14. ¿Qué características o información debería o te gustaría que tuviera la etiqueta de las vitaminas/suplementos para ayudarte en el proceso de compra?

Decir rápidamente en la etiqueta que contiene. O sea, digamos, si es algo que tiene 17 vitaminas o ayuda a tal y tal cosa. Que yo no me tenga que poner a mirar cosito por cosito. Y mas como para comparar con los otros productos de la competencia.

15. ¿Considera usted que tiene total conocimiento sobre el VDS que ha o está tomando?

Pues 100%, obviamente no. Creo que uno no sabe a menos que trabaje en eso. Pero no la verdad no tengo 100% conocimiento.

16. ¿Considera relevante la información sobre el contenido y los beneficios en la salud presentada en la etiqueta de las vitaminas/suplementos? ¿Por qué?

Si. Sobretudo, porque sé que no me dirían mentiras mas que todo por el Invima, sé que si está ahí la información es veraz. Entonces claramente voy a considerarlas relevante y además se que es un trabajo de mercadeo muy arduo, entonces si lo ponen ahí debe ser realmente relevante la información que ponen ahí.

a. ¿Cree usted que al contar con esa información va a tener mayor motivación a comprar el producto?

Si, lógicamente, porque pues si me dicen que tal cosa o producto está especializado en algo pues debe ser que es asi, entonces obviamente me da mayor razón para comprar el producto. Como cuando uno compra shampoos. Tu no vas a comprar cualquiera, sino que te vas a fijar en si dice “extremo liso” si quieres eso o “crespo” si quieres crespos y despendiendo de eso uno compra

17. ¿Considera relevante que las Vitaminas/Suplementos tengan especificaciones cómo (Libre de: gluten/azúcar/etc, No Genéticamente Modificado, Orgánico, Sin Aditivos) ? ¿Por qué?

Obviamente, porque hay gente que es diabética y debe ser muy cansón andar mirando la tabla de contenido a ver si tiene azúcar o no. Sino que digan de una vez, no tiene azúcar, no tiene gluten. O la gente que es alérgica al gluten. Además, que puede ser una ventaja competitiva.

a. ¿Si es producto cuenta con estas características te motiva comprar el producto o para ti no es importante?

Si, me motiva mas. Mas que todo en esta onda fit en la que se está en este momento.

18. A la hora de comprar, cree usted que sería importante que las vitaminas/suplementos sean inspeccionados por una entidad gubernamental con el fin de asegurar que las declaraciones en la etiqueta son legítimas?

Pues el Invima obvio, si eso no pasa por el Invima es mas falso que un billete de tres mil. Obviamente si ha pasado por el Invima, me lo compro, Si no, no me voy a comprar algo que no está registrada porque al fin al cabo es la entidad gubernamental de higiene y salud que existe acá entonces obviamente es mega

importante. Además el Invima tiene como 43.00 estándares entonces si paso esos estándares es porque el producto es confiable y veraz.

- a. ¿Cree usted que al contar con un sello que diga que ha sido inspeccionado y verificado por una entidad gubernamental vas a tener mayor motivación a comprar el producto a otro producto que no haya sido inspeccionado? O no tiene relevancia.

Claro cómo que voy a comprar algo que no este aprobado por el Invima. Si no está es porque esa vaina es falsa. Siempre compro mi proteína veo que este aprobada por el Invima. Incluso hay una página para ver el registro sanitario. Así uno se da cuenta que no son falsas las cosas.

19. Entre las siguientes opciones. Para ti que factor es más importante a la hora de comprar el producto y por qué lo prefieres?
 - a. Que la vitamina/suplemento indiquen el contenido y beneficios en la salud.
 - b. Que sea: libre de azúcar, gluten, etc.; Orgánico, Sin aditivos.
 - c. Inspeccionada por una entidad gubernamental.

Lo voy a decir de mayor a menor. De primera, el Invima, si no está aprobado por el Invima no voy a comprarlo. Segundo el contenido y beneficios para la salud y de ultimo que sea libre de azúcar, gluten, en ultimas uno lo busca, pero lo otro es mucho más importante.

ANEXO 11. ENTREVISTA CHRISTIAN ACOSTA. 22 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?

Claro que considero importante cuidar mi salud, pues creo que cuando uno tiene un cuerpo sano uno también tiene una mente sana lo cual es importante para uno poder rendir en el día, lograr cosas. Uno tiene que tener una muy buena alimentación, una muy buena salud.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?

Yo consideraría que a veces tengo una vida saludable, otras veces no tanto.

3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)

Yo no hago mucho ejercicio, lo que yo hago es de vez en cuando ir a jugar golf. Y eso que eso no es nada de ejercicio. Antes iba al gimnasio, pero no terminé yendo. Entonces ahora estoy intentando cuidarme con la comida. No siempre pasa, pero si

trato de hacerlo, cada vez que tengo la oportunidad. Así que crea que tenga un estilo de vida saludable, no.

4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?

No, nunca he consumido.

5. ¿Por qué no consume?

No consumo porque creo que bajo mi percepción son malos para la salud, todo debería tener un ciclo normal no debería forzarlo por medio de vitaminas o suplementos.

ANEXO 12. ENTREVISTA MARIA PAULA PINZON. 22 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?

Creo que la salud si es algo muy importante. No tanto por la parte física sino porque es algo de tu estilo de vida. Es algo que te hace sentir bien, cuando estás bien es lo que reflejas. Y creo que es importante como mantenerse. Siempre estar activo.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?

Creo que podría tener un estilo de vida mas saludable.

3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)

La verdad es que todo esto del trago, antes fumaba entonces digamos que eso dañaba un poquito mi salud. Y Creo que si habrían cosas por mejorar, aunque creo que soy una persona que come muy balanceado, también hago ejercicio, pero creo que no lo suficiente.

4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?

Nunca he consumido vitaminas. Pues si lo he hecho, cuando me lo manda el doctor. Pero normalmente no.

5. ¿Por qué no consume?

Creo que si necesito algo, en la comida está. Entonces nunca lo he considerado.

ANEXO 13. ENTREVISTA JAVIER MENDEZ. 21 AÑOS.

1. ¿Considera importante cuidar de su salud? ¿Por qué?

Si considero importante cuidar de mi salud para tener un buen estado físico y para tener una esperanza de vida mayor.

2. ¿Consideras que tiene un estilo de vida saludable?
No.
3. ¿Qué hábitos tiene para cuidar de su salud? (Ejercicio, comer balanceado, etc)
Caminar diariamente, comer no tan mal.
4. ¿Consume o ha consumido alguna vez vitaminas y suplementos dietarios?
No he consumido o consumo actualmente.
5. ¿Por qué no consume?

No consumo porque considero que mi dieta, así no sea perfecta, cumple con o me suple con todas las necesidades para mi cuerpo.

12. BIBLIOGRAFIA

Agarwal, S., Hordwik S., y Morar S. (2014). *Nutrition and Health-Related Labelling Claims for Functional Foods and Dietary Supplements in the United States*. Capítulo 9. Nutraceutical and Functional Food Regulations in the United States and Around the World.

Asioli, D., Aschemann-Witzel, J., Caputo, V., Vecchio, R., Annunziata, A., Naes, T. y Varela, P. (2017). *Making Sense of the “Clean Label” Trends: A review of consumer food choice behavior and discussion of industry implications*. ELSEVIER. Food Research International. Recuperado de: Base de Datos Science Direct.

Caswell J. y Padberg D. (1992). *Toward a More Comprehensive Theory of Food Labels*. American Journal of Agricultural Economics.

Cámara de Comercio de Tuluá (s.f.) *Registro Sanitario INVIMA*. Tomado de:

<http://camaratulua.org/registro-sanitario-invima/>

Chung-Tun, J., Zhang, Y., Carlton, E., Lo, S. (2016). *2014 FDA Health and Diet Survey*.

Clow, K. & James, K. (2013). *Essentials of Marketing Research: Putting Research into Practice*. (1ra ed.). SAGE Publications, Inc.

Decreto N° 3249 (2006). Ministerio de Protección Social. Colombia

Decreto N° 3863 (2008). Ministerios de Protección Social. Colombia

Dickinson, A. & Mackay, D. (2014). *Health Habits and other characteristics of dietary supplement users: a review*. Nutrition Journal.

Draper, A.K., Adamson, A.J., Glegg, S., Malam, S., Rigg, M., & Duncan, S. (2013). *Front-of-pack nutrition labelling: Are multiple formats a problem for consumer?* European Journal of Public Health, 23(3),517-521.

Edwards, A. (2013). *Natural & Clean Label Trends June 2013*. Ingredion Incorporated.

EFSA (s.f.). *Food Supplements*. Tomado de: <https://www.efsa.europa.eu/en/topics/topic/food-supplements>

Energybits (s.f.) *What is Spirulina?* Tomado de: <https://www.energybits.com/about-algae/about-spirulina.html>

Euromonitor (2014). *Claves para descifrar el mercado de las vitaminas y suplementos dietarios en América Latina*. Recuperado de: Base de Datos Euromonitor Passport International

Euromonitor (2017a). *Healthy Living: The new face of healthy ageing*. Recuperado de: Base de Datos Euromonitor Passport International

Euromonitor (2017b). *Vitamins and Dietary Supplements (VDS): Trends and Prospects*. Recuperado de: Base de Datos Euromonitor Passport International

Euromonitor (2017c). *Opportunities to Capture The New Digital Health Consumer*. Recuperado de: Base de Datos Euromonitor Passport International

Euromonitor (2017d). *Fashion Friday: Are Probiotics Promising Cosmetic Ingredients or Marketing Tools?* Recuperado de: Base de Datos Euromonitor Passport International

Ingredion (s.f.) Home Page. Recuperado de: <https://www.ingredion.com/landing.html>

Invima (s.f.). Funciones Generales. Tomado de: <https://www.invima.gov.co/nuestra-entidad/funciones/37-nuestra-entidad/funciones/72-generales.html>

Lin, C., Zhang, Y., Carlton, E &, Lo, S. (2016). *2014 FDA Health and Diet Survey*. Center for food Safety and Applied Nutrition Food and Drug Administration (FDA).

Meyers, H., & Gertsman, R. (2006). *El Empaque Visionario: Empacotecnia para cimentar la marca* (Primera Edición ed.). México: CECSA.

Nielsen (2015). *Lo Saludable, una Tendencia en Alza*. Recuperado de:

<http://www.nielsen.com/co/es/insights/news/20151/oportunidades-saludables.html>

Nielsen (2015b). *El poder de las Etiquetas*. Recuperado de:

<http://www.nielsen.com/co/es/insights/news/20151/poder-etiquetas.html>

Nielsen (2015c). *Consumidores Prefieren Cada Vez Mas lo Natural*. Recuperado de:

<http://www.nielsen.com/co/es/insights/news/20151/consumidores-prefieren-lo-natural.html>

Nielsen (2015d). *Generaciones Más Jóvenes Buscan Alimentos Más Saludables*. Recuperado

de:<http://www.nielsen.com/co/es/insights/news/2016/Generaciones-mas-jovenes-buscan-los-alimentos-mas-saludables.html>

Nielsen (2015e). *We Are What We Eat, Healthy Eating Trends Around The World* Recuperado de:

<http://www.nielsen.com>

Nielsen (2015f). *Consumidores Dispuestos a Pagar Más Por Productos o Marcas de Empresas Sostenibles*. Recuperado de:

<http://www.nielsen.com/co/es/insights/news/20151/consumidores-pagarian-mas-por-sostenibilidad.html>

Nielsen (2015g). *Estudio Global sobre Salud y Bienestar*. Recuperado de:

<http://www.nielsen.com/co/es/insights/reports/20151/estudio-salud-y-bienestar.html>

Nielsen (2015h). *Hábitos de los Consumidores en la Tendencia Saludable*. Recuperado de:

<http://www.nielsen.com/co/es/insights/news/20151/habitos-consumidores-colombianos.html>

- Nielsen (2015i). *¿Quién es y Cómo se Comporta el Shopper Colombiano?*. Recuperado de:
<http://www.nielsen.com/co/es/insights/news/2014/shopper-colombiano.html>
- Nielsen (2015j). *Principales tendencia del mercado de Alimentos*. Recuperado de:
<http://www.nielsen.com/co/es/insights/news/20151/tendencias-alimentos-colombia.html>
- Oster Matthew (2016). *Personalization and E-commerce Shaking up Vitamins and Dietary Supplements Marketplace*. Recuperado de: Base de Datos Euromonitor Passport International
- Ordoñez, C. (2017) *How to Capture the new Digital Consumer*. Recuperado de Euromonitor
- Staton, W. Etzel M. y Walker B. (2007). *Fundamentos del Marketing* (14a ed.) (P. 286-289) México,D.F. McGraw-Hill Interamericana.
- Sirico, F., Miressi, S., Castaldo, C., Spera, R., Montagnani, S., Di Meglio, F., Nurzynska, D. (2018). *Habits and beliefs related to food supplements: Results of a survey among Italian students of different education fields and levels*. Recuperado de:
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0191424>
- TEDGlobal (2005). *Barry Schwartz Sobre la Paradoja de Elegir*. Recuperado de:
https://www.ted.com/talks/barry_schwartz_on_the_paradox_of_choice?language=es
- Temple, N.J., Cuskelly, G., & Woodside, J. (2012). <<Chapter 17: Trends in Dietary Recommendations: Nutrient Intakes, Dietary Guidelines, Food Guides, Food Labels, and Dietary Supplements>>(Ed.). *Nutritional Health: Strategies for Disease Prevention* (p.349-371). Nutrition and Health, DOI 10.1007/978-1-61779-894-8_17

- USP (s.f.a) *Ensuring the Quality of Dietary Supplements*. Recuperado de:
<https://www.usp.org/sites/default/files/usp/document/about/public-policy/public-policy-dietary-supplements.pdf>
- USP (s.f.b) *USP Verified Mark*. Recuperado de: <http://www.usp.org/verification-services/verified-mark>
- Villanueva, R. (2015). *Probióticos: Una Alternativa para la industria de alimentos*. Universidad de Lima, Perú. Tomado de:
https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/viewFile/545/513
- Weinrich R. y Spiller A. (2016) *Developing food labelling strategies: Multi.level labelling*. ELSEVIER. Journal of Cleaner Production. Recuperado de: Base de Datos Science Direct.
- Wood, L. (2017) *Global Probiotic and Prebiotic Yogurt Market Growth, Trends and Forecast 2017-20122*. Research and Markets. Tomado de:
http://www.researchandmarkets.com/research/pls8pq/global_probiotic