

El nivel de satisfacción de los usuarios de envases de conserva (vidrio), cuanto a la apertura de las mismas (r028)

Evandro Albrecht*, Charles Rafael Schunck**, Fabiano Frâncio^{*3}, Luiza Seligman^{*4}, Magali P. M. da Silva^{*5}, Patrícia S. Estivalet^{*6}, Priscila Wachs^{*7} y Simone de Paula^{*8}

Desde los tiempos más remotos, el hombre busca soluciones para trasportar y almacenar sus productos. Debido a la evolución de las actividades comerciales, el envase pasó, a lo largo del tiempo, a acumular funciones, superando las necesidades iniciales de transporte y de conservación de los productos, transformándose también en importante vehículo de comunicación¹.

Los envases presentan una amplia variedad de formas, de modelos y de materiales que sirven para llamar la atención del consumidor en la hora de la compra. Sin embargo, existe una preocupación de que el usuario de envases tenga más fácil acceso al producto, sin olvidar las cuestiones de seguridad, como la prevención de accidentes y de la ocurrencia de constreñimientos, tales como la dificultad para abrir envases de conserva. Ello lleva al usuario a realizar una angulación excesiva de movimientos de los puños y de las manos, aplicando una fuerza excedente en el proceso de apertura del envase. El objetivo general de este estudio es verificar el nivel de satisfacción de los usuarios de envases de conserva cuanto al proceso de apertura de las mismas, así como identificar la forma más utilizada de apertura del envase de conserva por los consumidores.

La presente investigación fue realizada de marzo a julio de 2004 en una institución de enseñanza superior de la ciudad de Novo Hamburgo - RS, Brasil, caracterizándose como una investigación de estudio cuantitativo y presentando una muestra accidental, no probalística. La muestra fue compuesta de 51 colaboradores, con predominancia de edad entre los 17 y 23 años (82,35%), siendo la mayor parte del género femenino (74,5%). Los colaboradores fueron invitados a participar de la investigación mediante un término informado. Se utilizó un cuestionario con preguntas objetivas sobre la manera de apertura del envase de conserva de vidrio sin lacre de 300 g (peso neto) y el nivel de satisfacción del usuario. Se verificó con la presente investigación que, de los 51 colaboradores, 20 (39,21%) intentan abrir la tapa del envase con una de las manos, utilizándose de la otra para asegurar el vidrio. También fue verificado que 25 individuos (49%) se consideran poco satisfechos con los envases de conserva; siendo que 23 colaboradores (92% del total de individuos poco satisfechos) se incluyen en la faja de edad de 17 a los 23 años. De los sujetos que relataron abrir la tapa del envase utilizando sólo las manos, 85% se encuentran en la faja de edad de los 17 a los 23 años.

Para que los productos, independientemente de su tamaño y de su complejidad, puedan satisfacer las necesidades del usuario, debe haber la integración de las cualidades técnica, ergonómica y estética, si posible desde la fase inicial de la concepción del producto.

El aspecto ergonómico envuelve seguridad y confort del producto, tales como: Usabilidad, manoseo, adaptaciones antropométricas y compatibilidad de movimientos, así como disposición de informaciones claras². Este estudio demostró que la forma de apertura de la envase de conserva más relatada por los usuarios fue la de utilizar el movimiento contrario al del cierre, una vez que el envase fue desarrollado para tal. Por lo tanto, se puede identificar que el proyecto del envase impone la forma de apertura. Consecuentemente, la dificultad en el proceso de apertura del envase de conserva hace con que el usuario utilice medios auxiliares, como por ejemplo, paños y objetos cortantes (como cuchillos, perforadores), resultando riesgos y aburrimientos.

Además, se constata la importancia de la ergonomía en el análisis de la tarea, cuanto al estudio del movimiento realizado por el individuo, y en el desarrollo de productos más prácticos y funcionales.

También se observó que 49% de los usuarios refirió estar satisfecho con la forma de apertura del envase.

Se sugiere el rediseño de la tapa del envase de vidrio, con el fin de ofrecer superficie con mejor adherencia a la pega y, consecuentemente, evitar aburrimientos por parte del usuario, ya que, los requisitos ergonómicos del envase de conserva fueron factores determinantes de la preferencia y de la satisfacción del consumidor.

Notas

1. LAUTENSCHLÄGER, Bianca Irigoyen. Avaliação de embalagem de consumo com base nos requisitos ergonômicos informacionais. Florianópolis: UFSC, 2001. Dissertação (Pós-graduação em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

2. IIDA, Itiro: Ergonomia: Projeto e produção. São Paulo Edgard Blücher, 2000.

* Alumno de design. Centro Universitario Feevale. Novo Hamburgo, RS - Brasil.

** Alumno de design. Centro Universitario Feevale. Novo Hamburgo, RS - Brasil.

^{*3} Becario de iniciación científica. Centro Universitario Feevale. Novo Hamburgo, RS - Brasil.

^{*4} Profesora doctora en Ingeniería Mecánica. Centro Universitario Feevale. Novo Hamburgo, RS - Brasil.

^{*5} Profesora con maestría en Gerontología Biomédica. Centro Universitario Feevale. Novo Hamburgo, RS - Brasil.

^{*6} Profesora con maestría en Ingeniería de Producción. Centro Universitario Feevale. Novo Hamburgo, RS - Brasil.

^{*7} Becario de iniciación científica. Centro Universitario Feevale. Novo Hamburgo, RS - Brasil.

^{*8} Fisioterapeuta. Centro Universitario Feevale. Novo Hamburgo, RS - Brasil.