

## **ÁREA TEMÁTICA: MARKETING**

### **MOTIVAÇÕES E A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE ACADEMIAS DE GINÁSTICA**

#### **AUTORES**

##### **VIVIAN CRISTIANE UHLMANN**

Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ  
viviancuhlmann@hotmail.com

##### **ADILSON ANDRE MEINERTZ PETRI**

Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul  
adilson.petri@unijui.edu.br

##### **LUSANI DAMKE**

Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ  
lusani\_damke@yahoo.com.br

##### **CRISTIANE DILLMANN**

Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ  
cristiane-dillmann@hotmail.com

##### **LUCIANO ZAMBERLAN**

UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul  
lucianoz@unijui.tche.br

#### **Resumo**

Considerando que a sociedade tem aumentado sua preocupação em adotar um estilo de vida ativo e saudável, através de atividades físicas diárias em academias de ginástica, o presente trabalho faz uma avaliação dos fatores motivacionais para freqüentar as academias de ginástica na região do Noroeste do Rio Grande do Sul, bem como a satisfação dos usuários com relação aos serviços oferecidos por estas organizações. A pesquisa contemplou amostras de freqüentadores de academias de seis cidades e foi dividida em duas etapas. O estudo utilizou-se inicialmente de pesquisas qualitativas por meio de grupos de foco, direcionadas a uma amostra não-probabilística por julgamento. As entrevistas seguiram um roteiro semi-estruturado para que a discussão pudesse ser desenvolvida com o intuito de identificar distintas motivações e atributos relevantes pelos freqüentadores de academia. Após realizou-se uma pesquisa quantitativa direcionada a uma amostra não-probabilística por conveniência, composta por 105 alunos de academias de ginástica. Para a coleta utilizou-se o método *survey*, por meio de um instrumento estruturado contendo escalas nominais e de Likert. Diante disso, foi possível desenvolver a interpretação e análise, revelando níveis de importância, satisfação e concordância das variáveis estudadas, contribuindo para avaliação e sugestões de estratégias para as academias de ginástica.

Palavras-Chave: academias de ginástica, motivação, satisfação.

## **Abstract**

Considering that the society has been increasing his/her concern in adopting an active and healthy lifestyle, through daily physical activities in gyms, the present work makes an evaluation of the factors motivation to frequent the gyms in the area of the Northwest of Rio Grande do Sul, as well as the users' satisfaction regarding the services offered by these organizations. The research contemplated samples of visitors of academies of six cities and it was divided in two stages. The study was used initially of qualitative researches through focus groups, addressed to a sample no-probabilistic for judgment. The interviews followed a semi-structured itinerary so that the discussion could be developed with the intention of identifying different motivations and relevant attributes for the academy visitors. After he/she took place a quantitative research addressed to a sample no-probabilistic for convenience, composed by 105 respondents. For the collection the method survey was used, through a structured instrument containing nominal scales and of Likert. Before that, it was possible to develop the interpretation and analysis, revealing levels of importance, satisfaction and agreement of the studied variables, contributing to evaluation and suggestions of strategies to the gyms.

Key words: gyms, motivations, satisfaction.

## 1. INTRODUÇÃO

Na atualidade, a saúde tem sido definida não apenas como a ausência de doenças. Saúde se identifica com uma multiplicidade de aspectos do comportamento humano voltados a um estado de completo bem-estar físico, mental e social. Logo, tornam-se necessárias atividades extensionistas que visem promover a saúde contemplando essas novas perspectivas.

Toscano (2001) assevera que a relação entre atividade física e saúde se justifica pelas muitas evidências de que níveis apropriados de aptidão física, mantidos durante toda a vida por meio de exercícios regulares, exercem efeitos benéficos nas funções dos órgãos em geral, tendo como consequência o prolongamento da vida e a vida com qualidade. As academias de ginástica tornaram-se uma opção para a população urbana, que adere ao exercício físico, com intuito de obter melhorias em seu bem estar.

Conforme Novaes (2001), a busca pela prática da atividade física e melhoria na qualidade de vida, nos grandes centros urbanos, vem acarretando um aumento significativo nos últimos anos em freqüentadores de academias e centros de treinamento. Nesse sentido, as atividades físicas sistematizadas, caracterizadas pela prática regular de uma mesma atividade e que são ótimas opções de práticas físicas nos períodos de lazer, adquirem fundamental importância ao oportunizarem aos jovens o prazer e os benefícios para a saúde, através da atividade física.

As barreiras que impedem os indivíduos de se engajarem em uma prática regular de atividades físicas são inúmeras. Além da falta de conhecimento sobre os benefícios da atividade física, motivos como falta de tempo e equipamentos, pouco ou nenhum incentivo, falta de dinheiro, poucas opções de espaços para a realização de atividades, entre outros. Por outro lado os efeitos positivos sobre todos os aspectos originam prazer que se é obtido na atividade realizada. Pode-se então dizer que a motivação é um fator essencial para o desempenho do aluno nas academias.

Donizete (2001) afirma que qualquer que seja a tarefa a ser realizada, a motivação é o elemento fundamental no processo finalizador ou no fracasso do alcance total do próprio objetivado. Ou seja, a motivação é totalmente individualizada e diferenciada em sua complexidade, então o presente estudo não tem como objetivo criar um padrão motivacional, vendo que isso seria impossível. Segundo Paim (2003), motivação é um termo que abrange qualquer comportamento dirigido para um objetivo que se inicia com um motivo, esse provoca um determinado comportamento para a realização do que se foi objetivado.

O objetivo geral deste estudo está em conhecer o comportamento dos usuários que freqüentam as diferentes espécies de academias, abordando os principais fatores motivacionais que tem levado as pessoas a praticarem exercícios físicos. Sendo que os objetivos específicos do artigo são: identificar e caracterizar o usuário de academias; compreender os fatores que motivam os usuários a freqüentar uma academia; fatores determinantes na escolha e mudança de uma academia; nível de satisfação dos usuários; nível de concordância com os resultados obtidos na academia e ainda propor um conjunto de estratégias para as academias de ginásticas de toda a região em relação ao comportamento de seus clientes.

Para melhor compreensão, o presente artigo está dividido em distintas partes. Após a introdução, apresenta-se o referencial teórico, abordando conceitos sobre motivação, atividade física, qualidade de vida; a parte seguinte refere-se aos procedimentos metodológicos, onde são definidos os tipos de pesquisa, ou seja, a classificação do estudo; logo após análise e interpretação de dados coletados na pesquisa e por fim a conclusão visando proporcionar contribuições efetivas junto aos meios acadêmicos e empresariais.

## **2. MOTIVAÇÃO**

De acordo com Oliveira (1996), a motivação é determinada por dois fatores, os pessoais (intrínsecos) e os ambientais (extrínsecos). Na motivação extrínseca, os indivíduos utilizam uma recompensa que está fora da vivência da própria atividade para motivá-los, tais motivos tendem a desaparecer se não forem internalizados, realizando-se mediante objetivos externos. Na motivação intrínseca, os indivíduos utilizam fatores internos que estimulem para a prática de qualquer atividade. Isto acontece quando o indivíduo encontra algum prazer em executar a tarefa, a ponto de manter-se interessado pela sua realização, vendo-a como uma conquista social. Segundo Samulski (2002), a motivação pode ser definida como a totalidade daqueles fatores, que determinam a atualização de formas de comportamento dirigido a um determinado objetivo. Pois as atitudes que as pessoas tomam em relação a determinado objetivo, são determinadas de certa forma por um motivo. Assim, a maneira de agir em cada situação dependerá da motivação que as pessoas sentirem.

Conforme Chiavenato (2000), é difícil definir exatamente o conceito de motivação, uma vez tem sido utilizada com diferente sentido. De modo geral, motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico. Esse impulso à ação pode ser provocado por um estímulo externo (provido do ambiente) e pode ser também gerado internamente nos processos mentais do indivíduo.

Para Schiffmann e Kanuk (2000), motivação pode ser descrita como a força motriz interna dos indivíduos que os impele à ação. Esta força produzida por um estado de tensão, que existe em função de uma necessidade não satisfeita. Os indivíduos se esforçam tanto consciente quanto inconsciente para reduzir esta tensão através do comportamento que eles esperam que vá satisfazer suas necessidades e, portanto, aliviá-lo do estresse que sentem.

No entanto segundo Knijnik (2001) a escolha de determinada modalidade não é feita de maneira aleatória, por trás dessa escolha está algo ou alguém, que conscientemente ou inconscientemente nos impulsiona. O interesse por uma atividade física está associado geralmente à ocupação dos tempos livres ou associado à saúde e bem-estar, dando resposta às nossas necessidades individuais e sociais. Estas necessidades podem variar de acordo com idade, sexo, moda, fatores sociais, econômicos e sociais.

## **3. ACADEMIAS DE GINÁSTICA E ATIVIDADES FÍSICAS**

As academias vêm ocupando cada vez mais espaço no contexto social, como organizações especializadas, prestadoras de serviços relacionadas com as atividades motoras, ou físico-esportivas, ou do movimento, de acordo com a nomenclatura utilizada.

De acordo com Tahara (2003) as academias de ginástica tornaram-se uma opção para a população urbana, que adere ao exercício físico, com intuito de obter melhorias em seu bem estar. Em decorrência do desenvolvimento tecnológico, as pessoas passam a viver sob o regime do menor esforço reduzindo a atividade muscular e os estímulos orgânicos apenas ao indispensável, conseqüentemente proporcionando sérios prejuízos para a saúde física, mental e espiritual. Sendo assim, a necessidade de uma atividade física se impõe dia após dia como complemento indispensável para uma boa saúde geral. Assim a ginástica vem ganhando cada vez mais espaço na sociedade, pois além de servir para o fortalecimento corporal, integral do ser humano, como para o lazer e para a reabilitação física, ela ajuda também na motivação das pessoas.

De acordo com Fernandes (1996) a ginástica é uma atividade física que contribui para que os órgãos internos funcionem com mais eficiência, e, portanto, reduz em muito a

possibilidade de degeneração da saúde e do aparecimento de doenças. Para o autor dentre as melhoras que a ginástica proporciona, contribuindo muito para o bem-estar geral, poderíamos citar: “Bem-estar mental associado a um decréscimo da tensão; A coordenação e as reações do sistema nervoso se aprimoram; A compleição da pele é melhorada; A eficiência do coração aumenta em muito; A eficiência dos pulmões aumenta também; O metabolismo se modifica com o aumento do nível de atividade física; Os contornos do corpo se alteram. Os tecidos do corpo não mais cedem ao próprio peso; a perda de peso fica facilitada; Os ossos e articulações ficam mais fortes; A postura melhora juntamente com a condição geral dos músculos e articulações.

Conforme Toscano (2001) a relação entre atividade física e saúde se justifica pelas muitas evidências de que níveis apropriados de aptidão física, mantidos durante toda a vida por meio de exercícios regulares, exercem efeitos benéficos nas funções dos órgãos em geral, tendo como consequência o prolongamento da vida e a vida com qualidade. A ginástica pode contribuir muito para a saúde de toda a sociedade, apoiada em métodos e princípios que vão levar o indivíduo ao estado de treinabilidade que poderá determinar melhores condições de vida na fase de envelhecimento.

#### **4. QUALIDADE DE VIDA**

Atualmente, há uma crescente pressão da sociedade por melhores condições de vida, incluindo o trabalho e também porque já se tem informações positivas de resultados favoráveis dos processos de gestão de qualidade de vida no trabalho, a partir das atividades físicas. A relação atividade física e saúde vem sendo gradualmente substituída pelo enfoque da qualidade de vida, o qual tem sido incorporado ao discurso da Educação Física e das Ciências do Esporte. Tem, na relação positiva estabelecida entre atividade física e melhores padrões de qualidade de vida, sua maior expressão.

Pitanga (2004) assevera que a Qualidade de Vida é a percepção de bem-estar quanto às expectativas de satisfação das necessidades e do estado de motivação e pode ser levada e mantida nas instituições desde que existam atividades e competências específicas que gerem a percepção de bem-estar associada às evidências de preservação e de desenvolvimento das pessoas durante o trabalho. A qualidade de vida pode representar o resgate da valorização e da humanização da pessoa no trabalho, integrando todos os fatores críticos determinantes de uma boa gestão de pessoas, quais sejam: os valores e a política de qualidade de vida, a produtividade, a legitimidade, a *liderança*, a cultura organizacional e a rede de competências dos especialistas internos e externo à instituição, que são capazes de oferecer produtos e serviços que gerem o bem-estar. Para Maslow (apud Ribeiro e Vargas, 2001), a definição de qualidade de vida sustenta-se na teoria das necessidades básicas. Segundo este autor, as necessidades humanas apresentam-se hierarquicamente da seguinte forma: necessidades fisiológicas: fome, sono; necessidades de segurança: estabilidade, ordem; necessidades de amor e pertinência: família, amigos; necessidades de estima: respeito, aceitação; e necessidades de auto-atualização: capacitação.

De acordo com Nahas (2003) a qualidades de vida inicialmente proposta enfatizavam aspectos materiais, como salário, sucesso na carreira e bens adquiridos. Recentemente, porém, tem-se evoluído para uma valorização de fatores como satisfação, realização pessoal, qualidade dos relacionamentos, opção de lazer, acesso a eventos culturais, percepção de bem-estar geral, entre outros. Dantas (1999), buscando responder em que medida a atividade física proporcionaria uma desejável qualidade de vida, sugere que programas de atividade física bem organizada podem suprir as diversas necessidades individuais, multiplicando as oportunidades de se obter prazer e, conseqüentemente, otimizar a qualidade de vida.

No entanto as mudanças que ocorreram na sociedade moderna fizeram com que as pessoas passassem por diversas transformações, principalmente psicossocial. O stress da vida moderna, as incertezas, o avanço tecnológico, tudo isso contribui para que se busque uma melhor Qualidade de Vida, pois dela depende a sobrevivência da nossa espécie.

## **5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O principal objetivo de uma pesquisa é investigar as particularidades sobre determinado assunto, a fim de gerar informações úteis para compreensão do tema abordado. Segundo Malhotra (2001), seu uso visa melhorar a tomada de decisões relacionadas à identificação e solução de problemas. A presente pesquisa foi estruturada em duas etapas distintas de pesquisa, sendo esta exploratória e descritiva. Estas duas serão apresentadas separadamente para melhor explicitar seus métodos de coleta e análise de dados.

### **6.1. Pesquisa Exploratória**

Segundo Malhotra (2001), a pesquisa exploratória visa explorar uma situação, com o objetivo de fornecer critérios e compreensão sobre o problema abordado pelo pesquisador. Na pesquisa exploratória utilizou-se dados secundários, através de materiais bibliográficos, onde obteve-se conceito e temas, foram utilizados livros e estudos anteriores já desenvolvidos sobre o assunto e documentais, bem como dados primários, através de pesquisa qualitativa por meio de entrevistas em profundidade. Foi realizada também uma pesquisa qualitativa com intuito de verificar o grau de conhecimento, pois se caracteriza por uma metodologia de pesquisa não-estruturada, exploratória, baseada em pequenas amostras, que proporciona compreensão do contexto do problema e procuram entender os fenômenos, segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada e, a partir, daí situe sua interpretação dos fenômenos estudados (MALHOTRA, 2001).

O método adotado para esta coleta de dados primários foi o focus group que visou o controle da discussão de um grupo de pessoas, inspirada em entrevistas não diretas. Privilegiou a observação e o registro de experiências e reações dos indivíduos participantes do grupo. Inicialmente elaborou-se um roteiro semi-estruturado para que pudesse ser utilizado na condução da discussão com o grupo. Posteriormente foram convidadas oito pessoas para a realização do Focus Group sendo que as pessoas foram recebidas em uma sala onde um dos pesquisadores teve a tarefa de mediador da discussão sendo que cabia a este questionar e conduzir os diálogos dentro os participantes do focus group. Este focus grupo teve duração de uma hora e trinta minutos e as discussões foram gravadas em áudio e posteriormente transcritas na sua íntegra com intuito de preservar as opiniões e as palavras na discussão.

Os dados coletados na fase exploratória serviram de subsídios para a estruturação de um instrumento de coleta de dados utilizados na etapa descritiva da pesquisa. Além disso, tais contribuições obtidas no grupo de foco e da pesquisa bibliográfica também foram utilizados na interpretação dos dados provenientes pesquisa qualitativa.

### **6.2. Pesquisa Descritiva**

A pesquisa descritiva teve o intuito de registrar fenômenos, sem, contudo interferir no ambiente analisado. Ela contém uma adequada definição de objetivos e procedimentos formais, além de ser bem estruturada para solucionar os problemas ou avaliar as alternativas. A elaboração das questões pressupõe que o pesquisador tenha conhecimento do problema de estudo e saiba exatamente o que pretende com a pesquisa (MATTAR, 1997).

Esta pesquisa é classificada como sendo um estudo transversal único, ou seja, houve uma amostra de entrevistados e as informações foram obtidas somente uma vez. O estudo transversal é o mais utilizado em pesquisa de marketing, envolvendo a coleta de informações somente uma única vez, de qualquer amostra de elementos da população (MALHOTRA, 2001).

Para a coleta de dados utilizou-se o método de *Survey* por meio de um questionário estruturado aplicado a uma amostra da população onde foram realizadas entrevistas pessoais. O método *survey* apresenta várias vantagens, pois sua aplicação é simples, os dados obtidos são confiáveis com respostas limitadas as alternativas. A codificação, análise e interpretação dos dados são relativamente simples, e há redução da variabilidade, devido ao uso de perguntas de resposta fixa (MALHOTRA, 2001). Os dados foram obtidos por meio de um questionário estruturado com alternativas fechadas de escolha onde foram utilizadas escalas de *Likert* de avaliar o grau de importância, satisfação e de concordância de cinco pontos.

A amostra caracterizou-se como sendo não-probabilística por conveniência, onde a seleção dos elementos foi feita de acordo com a conveniência do pesquisadores, questionando as pessoas que estiveram ao alcance e dispostas a responder as perguntas. Os sujeitos de pesquisa eram freqüentadores de academias de ginástica, de diferentes idades, estado civil, grau de instrução, renda e sexo. O meio usado para obtenção dos dados foi a entrevista pessoal onde os entrevistados eram abordados pelos pesquisadores e estes apresentavam o objetivo da pesquisa e os convidavam a participar (SAMARA, BARROS, 1997).

A coleta de dados ocorreu em maio de 2009 sendo que foram coletados 105 questionários válidos em academias de ginásticas localizadas nas região do Noroeste do Rio Grande do Sul.

Para a análise utilizou-se inicialmente a distribuição de freqüência, pois ela organiza os dados em grupos de valores, e mostra o número de observações no conjunto dos dados que caem em cada grupo. A distribuição de freqüência também apresentou porcentagens relativas na caracterização da amostra (MALHOTRA, 2001). Efetuou-se ainda a análise das médias das escalas, sendo que estas foram convertidas em percentuais para efeitos de interpretação. A ANOVA serviu para realizar a análise de diferenças de acordo com a freqüência dos usuários nas academias. Já o Teste T foi utilizado com o objetivo de determinar a existência de diferenças significativas das variáveis de acordo com o gênero. Nesta pesquisa, as variáveis foram analisadas considerando uma diferença significativa quando  $p < 0,05$ . Utilizou-se para avaliação dos contrastes existentes entre eles, o método da diferença honestamente significativa (HSD) Tukey (HAIR et al., 2005). Procedeu-se também a análise de fidedignidade da escala através do Alpha de Cronbach (Tabela 1). A análise de confiabilidade tem como finalidade verificar o quão livre a escala está do erro aleatório. Isso significa que, se a escala for aplicada repetidas vezes às mesmas pessoas, ela deverá refletir valores estáveis para o fenômeno observado. Segundo Malhotra (2001) o valor de corte a ser considerado é 0,60, isto é, abaixo desse valor, o autor considera a fidedignidade insatisfatória.

**Tabela 1: Coeficientes obtidos**

N. bloco de questões	Dimensões	Coef.alfa	N.itens	Confiabilidade
1	Motivação	0,87	14	Satisfatória
2	Fatores Escolha	0,92	17	Satisfatória
3	Fatores mudança	0,94	15	Satisfatória
4	Satisf.estrut.física	0,94	13	Satisfatória
5	Satisf.serviços	0,92	9	Satisfatória
6	Satisf.profissionais	0,97	19	Satisfatória
7	Resultados obtidos	0,92	12	Satisfatória

## 7. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

### 7.1. Caracterização dos Entrevistados

A caracterização da amostra considerou variáveis como sexo, idade, renda individual, grau de instrução, filhos e estado civil, onde temos 105 questionários válidos para análise e interpretação dos dados. Destes questionários válidos 61 foram respondidos por mulheres que representa 58,09% e, 44 foram respondidos por homens que representa 41,90%.

Considerando isso, verifica-se que a maior parte da renda individual do sexo masculino fica na faixa de até R\$ 465,00, representando 39,53% das entrevistas, seguido por 23,25% que possuem renda entre R\$ 931,00 e 1.395,00. A faixa etária deste sexo ficou empatada entre 21 a 30 anos com 32,55% e 31 a 40 anos com 32,55% das respostas válidas, os homens empataram novamente em relação ao estado civil sendo que 45,23% são solteiros e 45,23% são casados ou estão em união estável. O grau de instrução dos homens varia entre segundo incompleto e segundo grau completo que representa 56,81%, ficando abaixo do nível de instrução das mulheres. Porém as mulheres possuem concentração de renda individual na faixa de R\$ 466,00 à 930,00 representando 47,54% das entrevistas, seguido por 21,31% que possuem renda de até R\$ 465,00. Do sexo feminino 47,54% estão na faixa etária entre 21 e 30 anos, e o estado civil das mulheres que freqüentam academia é solteira, que representa 57,37% das respostas. Já as mulheres possuem grau de instrução maior que dos homens, pois varia entre segundo grau completo e terceiro grau incompleto representando 54,09% das respostas.

Avaliando as horas dedicadas na academia 61,9 % responderam que dedicam até uma hora por dia para realizar atividade física. Observa-se também que 49,5 % das pessoas freqüentam a academia de três a quatro vezes por semana. Em relação se as pessoas costumam dar continuidade as atividades físicas fora da academia, 70,5 % responderam que sim. De acordo com o valor pago, 81 % acha justo o que paga de mensalidade. Em ambos os sexos 71,4 % dos entrevistados não buscaram orientação médica antes de iniciar as atividades na academia. Dos que tiveram problemas de saúde 71,4 % dos entrevistados responderam que não tiveram problemas de saúde, motivo pelo qual buscaram atividade física. De acordo com o tempo de permanência na academia percebeu-se que 43,8 % dos entrevistados freqüentam a academia mais de um ano e 2,9% freqüentam menos de um mês. A parte do corpo que costumam trabalhar destacou-se as pernas com 28,6 %.

### 4.2. Análise descritiva

Após a caracterização dos freqüentadores de academias da região Noroeste do Rio Grande do Sul, buscou-se através de perguntas que possuíam escala de Likert com variação de um a cinco compreender as razões que levam o usuário a freqüentar uma academia. Contudo o instrumento agrupou as assertivas em sete categorias, sendo eles: Motivação, Fatores de Escolha de uma academia, Fatores de mudança de uma academia, Satisfação na estrutura física, Satisfação nos serviços, Satisfação dos profissionais e os Resultados obtidos.

Na Tabela 2 relacionam-se itens de maior importância e menor importância para freqüentar academia conforme o sexo.

De acordo com a Tabela 2, observa-se que os participantes da amostra possuem maior média de importância quanto as motivações para freqüentar academia no item *Melhorar a saúde*, com média de 4,30, com um índice de 82,5% das respostas e um desvio padrão de 1,21.

**Tabela 2: Motivações para Frequentar Academias**

Descrição dos itens	%	Média	Desvio Pad.
Por que gosta	67,8	3,72	1,36
Fazer parte de um grupo social	50,2	3,01	1,38
Melhorar a saúde	82,5	4,30	1,21
Melhor condicionamento	79,1	4,17	1,19
Para o bem estar físico	80,6	4,23	1,19
Para emagrecer	64,2	3,57	1,43
Para o bem estar mental	74,2	3,97	1,05
Pela estética	68,2	3,73	1,2
Pelo lazer	61,7	3,47	1,24
Porque a atividade profissional diária obriga a fazer exercícios físicos	47,3	2,89	1,44
Por orientação médica	40,3	2,61	1,4
Busca de parceiros	31,3	2,25	1,46
Por ter grande número de pessoas	38,8	2,55	1,44
Para exibir sua beleza	37	2,48	1,55

O item *Busca de parceiros* obteve a menor média de importância (2,25), com um índice de 31,3 %, evidenciando a verdadeira motivação a frequentar as academias. Nos depoimentos do grupo de foco destacou-se à valorização de alguns quesitos, como melhorar a saúde, bem estar físico, melhorar condicionamento e bem estar mental. E com isso, a importância da disposição para o trabalho trazendo o alívio do estresse.

Pitanga (2004) corrobora essa idéia quando afirma que a Qualidade de Vida é a percepção de bem-estar quanto às expectativas de satisfação das necessidades e do estado de motivação e pode ser levada e mantida nas instituições desde que existam atividades e competências específicas que gerem a percepção de bem-estar associada às evidências de preservação e de desenvolvimento das pessoas durante o trabalho.

Seguindo a tabulação da pesquisa na Tabela 3 quais os fatores determinantes na escolha da academia. Conforme os dados apresentados, o item *Qualidade dos profissionais* apresenta-se em primeiro lugar com índice de 80,8 %. Observa-se que algumas pessoas que são leigas no assunto pensam que a experiência como praticante ou atleta é suficiente para atuar prescrevendo e orientando programas de atividade física, porém, é muito importante o conhecimento científico para a atuação profissional.

**Tabela 3: Análise dos Fatores Determinantes na Escolha da Academia**

Descrição dos Itens	%	Média	Desvio Padrão
Localização da academia	57,1	3,28	1,42
Organização da academia	70,3	3,81	1,14
Serviços complementares (orientação)	60,2	3,41	1,23
Preço da mensalidade	60,2	3,41	1,23
Estrutura física	70,8	3,83	1,05
Qualidade dos serviços	76,9	4,08	1,09
Diversidade de modalidades	74,7	3,99	1,05
Diversidade de aparelhos	75,4	4,02	1,04
Segurança	69,3	3,77	1,15
Diversidade de horários	76,2	4,05	1,01
Qualidade dos profissionais	80,8	4,24	0,99
Ambiente agradável	78,1	4,13	0,89
Facilidade de acesso e proximidade	71	3,84	1,07
Aparelhagem em boas condições	77,4	4,10	1,06
Indicação de amigos	61,5	3,46	1,13
Som ambiental	62,1	3,49	1,16
Divulgação na mídia	41,6	2,67	1,42

E em último lugar está o item *A divulgação na mídia* com um índice de 41,6 %, evidenciando o baixo grau de importância que a mídia tem sobre os frequentadores de academia de ginástica na região estudada. Porém, os itens selecionados com maior índice, chegando a ser quase muito importante, isto é, a sua média varia entre 4 e 5 conforme a escala de importância de likert, evidenciam o alto grau de importância que a qualidade dos profissionais tem na escolha de uma academia e sobre o ambiente que os frequentadores passam durante os exercícios físicos.

Neste contexto, Knijnik (2001) corrobora com a idéia quando diz que a escolha de determinada modalidade não é feita de maneira aleatória, por trás dessa escolha está algo ou alguém, que conscientemente ou inconscientemente nos impulsiona. O interesse por uma atividade física está associado geralmente à ocupação dos tempos livres ou associado à saúde e bem-estar, dando resposta às nossas necessidades individuais e sociais. Estas necessidades podem variar de acordo com idade, sexo, moda, fatores sociais, econômicos e sociais.

De acordo com a Tabela 4, o item que apresentou o maior grau de importância é o item *Qualidade dos profissionais*, com um índice de 75,2 % demonstrando que os frequentadores de academias consideram o item qualidade dos profissionais o fator determinante quanto para a escolha como para a mudança da academia. Já o item de menor grau de importância é o item *Divulgação na mídia*, com um índice de 47,9%.

**Tabela 4: Análise dos Fatores Determinantes na Mudança de Academia**

Descrição dos Itens	%	Média	Desvio Padrão
Localização da academia	52,7	3,11	1,43
Preço da mensalidade	64,1	3,57	1,26
Estrutura física	66,9	3,68	1,23
Qualidade dos serviços	73,9	3,96	1,28
Diversidade de modalidades	67,9	3,72	1,23
Diversidade de aparelhos	69,1	3,77	1,27
Segurança	68,1	3,73	1,24
Diversidade de horários	68,1	3,73	1,18
Qualidade dos profissionais	75,2	4,01	1,14
Ambiente agradável,	71,2	3,85	1,08
Facilidade de acesso e proximidade	68,1	3,72	1,25
Aparelhagem em boas condições	73,9	3,96	1,09
Indicação de amigos.	59,3	3,37	1,26
Som ambiental	60,1	3,40	1,26
Divulgação na mídia	47,9	2,92	1,43

De acordo com esta afirmação as mudanças no geral só ocorrem quando os frequentadores não estiverem mais satisfeitos e motivados para continuar a frequentar as academias de ginásticas.

Analisando a satisfação dos frequentadores com relação às academias, percebe-se que o maior índice de (71%) correspondente ao item *Cheiro do ambiente*. Isso demonstra o cuidado que as academias têm em relação ao odor do ambiente, sendo que as mesmas procuram sempre deixá-las bem limpas e odorizadas para que seus frequentadores sintam-se bem durante sua rotina de exercícios.

O menor índice de satisfação 55,6% correspondendo ao item *Tecnologia*. Os usuários de academia podem ser fortemente influenciados pela mídia, onde aparecem estruturas com desenho inovador, mescla-se design e tecnologia, principalmente da informação, imaginando assim muitas vezes uma academia que não é de sua realidade, - ou seja, uma academia muito

mais digital - visto que os mesmos estão inseridos no interior do estado, uma região na qual não há disponibilidade de toda essa tecnologia.

**Tabela 5: Análise do Nível de Satisfação Quanto à Estrutura Física**

Descrição dos Itens	%	Média	Desvio Padrão
Prédio	61	3,44	1,22
Aparelhos e Equipamentos	63,9	3,56	1,22
Tecnologia	55,6	3,23	1,13
Localização da academia	67,6	3,71	1,17
Banheiros	66,6	3,67	1,11
Limpeza geral	68,8	3,75	1,01
Iluminação	69,6	3,78	0,87
Design da academia	65,1	3,61	0,96
Som ambiental	68,6	3,75	0,92
Disposição dos equipamentos	66,9	3,68	0,94
Cheiro do ambiente	71	3,84	0,82
Espaço interno para circulação	67,8	3,71	0,90
Estacionamento	68,3	3,73	0,88

Analisando a Tabela 6, o item *Atendimento* tendo nível de satisfação 76,4%. Atualmente com as diversas mudanças que ocorrem nas organizações prestadoras de serviços, a busca pela excelência no atendimento nas academias de ginástica da região do Noroeste do Rio Grande do Sul resulta no nível de satisfação encontrado.

O menor nível de satisfação corresponde ao item *Fornecimento dos serviços no tempo prometido*, com índice 68,1 %. Com isso podemos notar que os usuários estão menos satisfeitos com este item, demonstrando a importância de uma rotina clara e confiável, procurando sempre a satisfação do cliente quanto à prestação dos serviços.

**Tabela 6: Análise da Satisfação Quanto aos Serviços**

Descrição dos Itens	%	Média	Desvio Padrão
Horários disponíveis	69,8	3,79	1,15
Frequência semanal	72,5	3,90	0,98
Duração das aulas	73,5	3,94	0,91
Tipo de atividades oferecidas	73,7	3,95	0,94
Atendimento	76,4	4,06	0,84
Sugestões, reclamações e elogios	70,5	3,82	0,85
Instruções sobre produtos e serviços disponibilizados	69	3,76	0,88
Fornecimentos dos serviços no tempo prometido.	68,1	3,73	0,99
Informações sobre quando as solicitações serão atendidas.	68,6	3,75	0,96

Ao analisar a Tabela 7 verifica-se que o índice de maior satisfação atingiu 74 % para o quesito *Funcionários que compreendem as necessidades dos clientes*.

O menor índice de satisfação atingiu 65,4% correspondente ao item *Os profissionais conseguem me motivar*. Indicando uma confrontação entre os dois itens, pois estão satisfeitos quanto aos funcionários porque compreendem as suas necessidades, mas não conseguem motivá-lo.

**Tabela 7: Análise da Satisfação Quanto aos Profissionais**

Descrição dos Itens	%	Média	Desvio Padrão
Os profissionais conseguem me motivar	65,4	3,62	1,18
Capacitação	69,1	3,76	1,10
Comunicação durante o exercício	67,1	3,69	1,11
Acompanhamento	66,4	3,66	1,09
Cordialidade	71,3	3,85	1,05
Conhecimento do instrutor	71,5	3,86	1,12
Uniforme do instrutor	65,8	3,63	1,08
Posicionamento frente a reclamações	67,3	3,69	0,94
Funcionários que passam confiança	67,2	3,69	1,01
Funcionários fazem com que os clientes se sintam seguros	73	3,92	0,86
Funcionários corteses	72,5	3,9	0,93
Funcionários com conhecimento	71	3,84	0,95
Atenção individualizada aos clientes.	67,6	3,71	0,91
Funcionários atenciosos	73	3,92	0,86
Consideração dos interesses dos clientes	67,8	3,71	0,92
Funcionários que compreendem as necessidades dos clientes.	74	3,96	0,82
Postura e aparência profissional dos funcionários	72,5	3,90	0,87
Definição de pessoas responsáveis	71,8	3,87	0,88
Equipes de aparência moderna.	69,3	3,77	0,95

### 4.3 Resultados do Teste T

O teste T foi utilizado para avaliar as diferenças nas médias das escalas de satisfação, de importância e concordância relacionadas com o sexo feminino e masculino. Este teste foi utilizado para verificar o nível de significância entre os dois grupos. De acordo com os resultados obtidos na Tabela 8 pode-se identificar 6 itens que apresentaram diferenças significativas entre as médias.

**Tabela 8: Análise do Teste T**

N.questão	Avaliação	Descrição da Questão	Fem	Masc	Sig
1.6	Importância	Motivações: Emagrecer	3,87	3,12	0,009
1.7	Importância	Motivações: bem estar mental	4,15	3,71	0,037
2.11	Importância	Fatores deter.escolha: Qualidade dos profissionais	4,43	3,95	0,016
3.9	Importância	Fatores deter.mudança: Qualidade dos profissionais	4,2	3,71	0,038
3.15	Importância	Fatores deter.mudança: divulgação na mídia	2,67	3,32	0,029
4.12	Satisfação	Estrutura física: espaço interno circulação	3,56	3,95	0,031

Pode-se observar através das diferenças nas médias que homens e mulheres pensam diferentes, ou seja, os homens muito mais visando os atributos da academia e as mulheres visando os benefícios que conseguem através do exercício físico. De acordo com a Tabela 8, as mulheres apresentam as maiores médias quanto aos benefícios obtidos em frequentar academia de ginástica, sendo que emagrecer e o bem estar mental são os motivos para praticar exercícios físicos, sobretudo a qualidade dos profissionais é de fundamental importância para a escolha da academia e também para a mudança desta. Já os homens possuem suas maiores médias quanto aos atributos da academia, sendo este relacionado à satisfação do espaço interno para circulação, no quesito estrutura física e a importância da divulgação da mídia no quesito fatores determinantes da mudança.

#### 4.4 Resultado da ANOVA

A análise de variância foi utilizada para verificar a existência de diferenças de percepção significativas entre as médias de concordância dos respondentes dentro da amostra. A ANOVA tem com objetivo identificar se existe diferença significativa entre os grupos, bem como verificar os efeitos de uma variável dependente sobre as independentes. Neste estudo se aceita a diferença entre os grupos a uma significância de 0,05. Os resultados mencionados na Tabela 9 demonstram que nos aspectos em que foram detectadas diferenças significativas ( $p < 0,05$ ), os frequentadores de academia. Observa-se que a diferença está entre os grupos A e C. No âmbito geral pode observar que quem pratica de cinco a seis vezes academia por semana tem índices de satisfação, importância e concordância baixos. Já para as pessoas que praticam de três a quatro vezes por semana a atividade física, os mesmos índices são mais elevados.

**Tabela 9: Análise das Variáveis de Avaliações X Frequencia com que Pratica Atividades Físicas**

Grau	Descrição dos Itens	A	B	C	SIG	Tukey
Importância	Melhor condicionamento	3,56	4,03	4,44	0,024	A e C
Importância	Bem-estar mental	3,31	3,82	4,27	0,003	A e C
Satisfação	Horários disponíveis	3,19	3,65	4,08	0,015	A e C
Satisfação	Frequência semanal	3,5	3,68	4,17	0,013	A e C
Satisfação	Duração das aulas	3,56	3,79	4,16	0,038	A e C
Satisfação	Tipo atividades oferecidas	3,5	3,74	4,23	0,005	A e C
Satisfação	Capacitação	3,31	3,59	4,02	0,04	A e C
Satisfação	Comunicação durante o exercício	3,13	3,53	3,96	0,017	A e C
Satisfação	Acompanhamento	2,94	3,59	3,92	0,005	A e C
Satisfação	Conhecimento do instrutor	3,38	3,68	4,13	0,027	A e C
Satisfação	Uniforme	3,19	3,42	3,9	0,026	A e C
Concordância	Melhora na saúde	3,69	4,21	4,48	0,041	A e C

A=de 05 a 06 vezes    B= de 01 a 02 vezes    C= de 03 a 04 vezes

Em relação ao grau de importância, satisfação e concordância observa-se que os usuários que praticam de cinco a seis vezes atividades físicas por semana o índice é menor que os que praticam e três a quatro vezes por semana, pois chegando ao nível máximo de seus limites, muitos frequentadores ficam estupefatos, não suportando as atividades físicas mais intensas ou mais vezes por semana. Isto pode ter ocorrido devido ao fato de que os frequentadores sabem do tempo que possuem na semana pra manter ou melhorar o condicionamento físico e o seu bem-estar mental, procurando a cada dia manter a mesma intensidade nas atividades praticadas, deixando-os mais tranquilos e satisfeitos. Fato este que diminui também, o grau de satisfação em relação aos horários disponíveis, frequência semanal, duração das aulas, tipo atividades oferecidas, capacitação, comunicação durante o exercício, acompanhamento, conhecimento do instrutor, uniforme e o grau de concordância quanto o quesito melhora na saúde.

#### CONCLUSÃO

A sociedade tem uma grande preocupação em adotar um estilo de vida ativo e saudável, através de atividades físicas diárias desenvolvidas e acompanhadas em academias de ginástica

para obter melhorias em seu bem estar. Diante disso, diferentes motivações acerca da atividade física, da qualidade de vida e da saúde podem ser avaliadas pelos freqüentadores das diferentes academias de ginástica. Uma boa qualidade de vida depende de uma série de fatores: como a dimensão emocional e principalmente a dimensão física.

Com este estudo, através das entrevistas em profundidade foi possível perceber que a maioria dos freqüentadores de academia tem noções da importância das atividades físicas para uma longevidade dentro e fora da academia de ginástica. Dentre os motivos mencionados foi constatada com maior ênfase a presença do aspecto: Melhorar a saúde, com índice de 82,5%. Sendo o menos lembrado o item: Busca de parceiros obtendo a menor média de importância um índice de 31,3 %, significando que a motivação pelo qual as pessoas buscam praticar atividades físicas não é pelo simples fato da busca de parceiros e simplesmente praticar exercícios por prazer e sim para melhorar a sua saúde.

Com relação à importância dos fatores determinantes na escolha e mudança de academia o item com maior ênfase é o mesmo, ou seja, a Qualidade dos profissionais. Aspecto importante a ser observado, pois, algumas pessoas leigas no assunto pensam que a experiência como praticante ou atleta é suficiente para atuar prescrevendo e orientando programas de atividade física, porém, é muito importante o conhecimento científico para a atuação profissional, para a motivação dos freqüentadores e saber como atrair e manter os freqüentadores na academia por mais tempo. Sendo esta uma estratégia muito importante que deve ser desenvolvida pelos gestores das academias.

A análise do nível de satisfação quanto à estrutura física identificou-se que há uma grande variação na tabela, sendo o maior índice de satisfação 71%, correspondente ao item Cheiro do ambiente. E o menor índice de satisfação 55,6% correspondendo ao item Tecnologia .

Na análise do nível de satisfação dos serviços da Tabela 6, revela um índice de maior nível de satisfação o item Atendimento com 76,4 %. E o menor nível de satisfação corresponde ao item Fornecimento dos serviços no tempo prometido, com índice 68,1 %,

Ao analisar o nível de satisfação quanto aos profissionais da tabela 07 verificou-se que o índice de maior satisfação atingiu 74 % para o quesito Funcionários que compreendem as necessidades dos clientes. E o menor índice de satisfação atingiu 65,4%, correspondente ao item Os profissionais conseguem me motivar.

Na abordagem sobre a percepção dos praticantes acerca dos resultados obtidos pela ginástica a maior média é do item referente À melhora na saúde, com um índice de 81,6 %. E a menor média é o item referente As pessoas freqüentam academias para atingir a meta médica, com 60,2%. No entanto ficou evidente que saúde é o principal motivo que levam as pessoas a aderirem à ginástica como peça fundamental para a longevidade sendo também a melhora na saúde o resultado obtido pelos freqüentadores.

No entanto ficou evidente que saúde é o principal motivo que levam as pessoas a adquirirem a ginástica como peça fundamental para a longevidade sendo também a melhora na saúde os resultados obtidos pelos freqüentadores. Toscano (2001) corrobora com a idéia quando afirma que a relação entre atividade física e saúde se justifica pelas muitas evidências de que níveis apropriados de aptidão física, mantidos durante toda a vida por meio de exercícios regulares, exercem efeitos benéficos nas funções dos órgãos em geral, tendo como consequência o prolongamento da vida e a vida com qualidade.

As academias podem sim, se esforçar no sentido de proporcionar um ambiente no qual o bem-estar físico e mental seja possível, na qual interferem os fatores sociais, culturais, de gênero e tantas outras questões individuais. Nesse contexto, é necessário ter um ambiente que motive os freqüentadores no desenvolvimento de suas atividades e fideliza-los.

As academias necessitam ter um ambiente que motive os freqüentadores no desenvolvimento de suas atividades e fidelizá-los. Isso requer decisões estratégicas por parte

da gerência como a admissão de profissionais com qualidade, criativos, dinâmicos, dando-os as oportunidades de aperfeiçoamento, e liberdade de crescimento profissional, o que resultará clientes mais motivados; buscar atualizar suas máquinas e equipamentos trazendo consigo tecnologia mais sofisticada, atraindo assim, novos clientes; buscar parcerias médicas para que as pessoas possam frequentar as academia com maior segurança, trazendo estes profissionais dentro da academia. Mas cada academia deve encontrar o seu caminho de transformação, adotando estratégias a partir de sua realidade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. 6 ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.
- DANTAS, E. H. M. Atividade física, prazer e qualidade de vida. Revista Mineira de Educação Física. Viçosa, v.7, n.1, p. 5-13, 1999.
- DONIZETE, Adilson da Costa. Fundamento e Aprimoramento Técnico: 2001. Enciclopédia Encarta, 2001.
- FERNANDES, Eda. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade. Editora Ltda, 1996.
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de serviços: operações, estratégias e tecnologia de informação. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- GALEGO, Carla; GOMES, Alberto A. – Emancipação, Ruptura e Inovação: o “focus group” como instrumento de investigação – Revista Lusófona de Educação, 2005, 5. Disponível em: [HTTP://rleducacao.ulusofona.pt/arquivo\\_revista](http://rleducacao.ulusofona.pt/arquivo_revista).
- GRÖNROOS, Christian. *Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- HAIR, Joseph F. et.al. Análise Multivariada de Dados. 5. Ed. Porto Alegre.
- KNIJNIK, J. D. Motivação no esporte infanto-juvenil: uma discussão sobre razões de busca e abandono da prática esportiva entre crianças e adolescentes. Revista do Instituto de Ciências da Saúde, 2001. Disponível em: <http://www.boletimef.org/?canal=12&file=689>.
- KOTLER, Philip Administração de Marketing análise, Planejamento e controle – 5. edição - São Paulo: Atlas, 1998.
- MALHOTRA, Naresh. Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada. 3 ed. Porto Alegre: Boockmann, 2001.
- MATTAR, Fauze Najib. Pesquisa de Marketing. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- NAHAS, M.V. Atividade Física, Saúde e Qualidade de Vida: Conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. 3ª ed. Ver. E atual. Londrina. Midiograf, 2003.
- NOVAES, Jeferson da Silva. Estética: o corpo na academia. Rio de Janeiro: Shape, 2001.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. Sistemas de Informações Gerenciais: estratégias, táticas e operacionais. 10 ed. – São Paulo: Atlas, 2005.
- OLIVEIRA, Sávvia Maria da Paz. Permanência dos indivíduos nas academias de ginástica: fatores motivacionais. João Pessoa, 1996. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Educação Física) - Universidade Federal da Paraíba.
- PAIM, Cristina. Voleibol, que fatores leva a sua prática? Revista Virtual EFartigos, Natal, RN, 2003.
- PITANGA, Francisco J.G. Epidemiologia da atividade física, exercício físico e saúde. São Paulo: Phorte, 2004, 2 ed.
- RIBEIRO, H.; VARGAS, H. C. Qualidade Ambiental Urbana: Ensaio de uma Definição. Edusp, São Paulo ;2001.

SAMARA, Beatriz dos Santos; BARROS, José Carlos de. Pesquisa de Marketing: conceitos e metodologia. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

SAMULSKI, Dietmar. Psicologia do esporte. São Paulo: Manole, 2002.

SCHIFFMANN, Leon G.; KANUK, Leslie Laza. Comportamento do consumidor. Rio de Janeiro, livro técnico e científico editora s/a, 6ª edição, 2000.

TAHARA, Alexander Klein et al. Aderência e manutenção da prática de exercícios em academias. Revista Brasileira de Ciência e Movimento, Taguatinga, v. 11, n. 4, p. 7-12, out./dez. 2003.

TOSCANO, José Jean de Oliveira. Academia de ginástica: um serviço de saúde latente. Revista Brasileira de Ciência e Movimento, Taguatinga, v. 9, n. 1, p. 40-42, jan. 2001.