

PERCEÇÃO DE CLIENTES DE ACADEMIAS DE GINÁSTICA EM RELAÇÃO AO PROFISSIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA

SILVA, Leandro Camargo

Discente do curso de Bacharelado em Educação Física da Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva - FAIT

DAMATTO, Ricardo Luiz

Docente do curso de Bacharelado em Educação Física da Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva - FAIT

RESUMO

PERCEÇÃO DE CLIENTES DE ACADEMIAS DE GINÁSTICA EM RELAÇÃO AO PROFISSIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA

O profissional de Educação Física se tornou um prestador de serviços, considerando que na atual sociedade a cultura do corpo se expressa cada vez mais forte nas múltiplas questões inerentes ao mesmo, sendo assim, de extrema importância que os profissionais estejam capacitados a prestar um serviço de qualidade, visto que esse produto terá como retorno a satisfação dos clientes, conseqüentemente seu futuro profissional nessa área dependerá desse relacionamento. Objetivou-se com este trabalho estabelecer o nível de satisfação de clientes de academias de ginástica em relação aos profissionais de Educação Física. O presente estudo apresenta um caráter transversal e com uma abordagem quantitativa. Participaram desse estudo 60 voluntários. Para obtenção dos resultados foi utilizado um questionário online desenvolvido por meio de uma ferramenta do Google Docs. O questionário foi elaborado com intuito de abordar questões inerentes a prática de exercícios físicos em academias de ginástica e a satisfação quanto ao profissional de Educação Física. O grupo em questão expressou-se em maior porcentagem satisfeito com os resultados alcançados, os maiores percentis também foram estabelecidos para os aspectos inerentes a atuação do profissional de Educação Física. Conclui-se que os clientes estão satisfeitos com a atuação do profissional de Educação Física.

Palavras chave: Profissional de Educação Física, Satisfação

ABSTRAT

PERCEPTION OF CLIENTS OF GYMNASICS ACADEMIES IN RELATION TO THE PHYSICAL EDUCATION PROFESSIONAL

The physical education professional has become a service provider, considering that in the current society the culture of the body is expressed increasingly strong in the multiple issues inherent to it, thus being extremely important that the professionals are Qualified to provide a quality service, since this product will return customer satisfaction, consequently its future professional in this area depended on this relationship. The objective of this work was to establish the level of customer satisfaction of gym academies in relation to physical education professionals. The present study presents a transversal character with a quantitative approach. 60 volunteers participated in this study. To obtain the results was used an online questionnaire developed through a tool of Google Docs. The questionnaire was elaborated with the purpose of addressing issues inherent in the practice of physical exercises in gym academies and satisfaction with the physical education professional. The group in question expressed a higher percentage satisfied with the results achieved, the largest percentiles were also established for the aspects inherent to the performance of the physical

education professional. It is concluded that the clients are satisfied with the performance of the physical education professional.

Keywords: Physical Education Professional, Satisfaction

1. INTRODUÇÃO

Considerada uma profissão recente, a atuação dos profissionais de Educação Física em academias, juntamente com outros serviços da área saúde, foi apontada no final da década de 1990 como um dos setores que mais se desenvolveria durante o século XX e tende a manter essa ascensão durante o século XXI, (DRUCKER, 1999 apud HARTWIG, 2012).

Assim como a ascensão do profissional de Educação Física, as academias de ginástica se tornaram espaços de destaque na atual sociedade, seja para o culto ao corpo, em função da busca legitimada de formas corporais socialmente idealizadas, ou para a manutenção ou melhora na qualidade de vida (JUNIOR, 2015).

Logo, uma academia vende algo além de um corpo perfeito, ela oferece serviços para quem almeja qualidade de vida e até mesmo relacionamentos sociais. As academias deixaram de ser procuradas apenas por rapazes e moças em busca de um corpo perfeito, mas sim por pessoas que prezam por saúde (BAYER, CARLINI, 2010).

Nesse contexto, é necessário conhecimento específico e avançado na prescrição de exercícios para os distintos públicos, pois a prescrição feita de uma forma equivocada e sem conhecimento pode vir a trazer prejuízos ao indivíduo ao invés de beneficiá-lo (GUEDES, GUEDES, 1995).

O profissional de Educação Física se tornou um prestador de serviços, sendo de extrema importância que ele atue e pense com dinamismo, tenha ideias, atitudes direcionadas ao seu foco de atuação por meio de um comportamento diferenciado, considerando que ele vende um serviço que afetará múltiplas dimensões do indivíduo (CARBONEZI, 2012).

Nesse processo de prestação de serviços, um fator importante e fundamental é a satisfação do cliente, que consiste na sensação de prazer ou desapontamento de uma pessoa proveniente da comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação as suas expectativas (KOTLER, 2005 apud FONSECA, TORRES, 2012).

A busca pela satisfação dos clientes é um processo contínuo e para isso considera-se como necessidade básica à existência de um plano, que viabilize conhecer, medir e propiciar melhorias contínuas na satisfação dos clientes, pois é deles que depende a sobrevivência do negócio (CRUZ, 1999, apud OLIVEIRA, 2005).

Diante do exposto, objetivou-se com este trabalho estabelecer o nível de satisfação de clientes de academias de ginástica em relação aos profissionais de Educação Física.

2. MATERIAL E MÉTODOS

A presente pesquisa é caracterizada como um estudo de caráter transversal, utilizando de uma abordagem quantitativa.

A amostra foi composta por 60 voluntários e selecionada em função do hábito de praticar exercício físico em academias e em função da disponibilidade em estar respondendo os questionários.

Para coleta de dados foi utilizado um questionário online, utilizando como recurso uma ferramenta do Google, a Formulários Google. O questionário foi composto somente perguntas fechadas, o qual aborda questões inerentes a prática de exercícios físicos em academias de ginástica e a satisfação quanto ao profissional de Educação Física.

A apresentação dos dados foi realizada por meio de análise estatística descritiva, e estarão expressos em porcentagem.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Primeiramente, a amostra foi caracterizada de acordo com o tempo que praticam exercícios em academias. A distribuição do tempo foi de 33,3% dos voluntários praticam exercícios entre 1 a 6 meses, 16,7% de 6 meses a 1 ano, 10% de 1 ano a 2 anos, 13,3% de 2 anos a 3 anos e 26,7% a mais de três anos.

A frequência semanal foi de 1,7% para 1 vez na semana, 5% para 2 vezes na semana, 23,3% para 3 vezes na semana, 46,6% para 5 vezes na semana, 11,7% para 6 vezes na semana e 11,7% praticam atividade física em academias de ginástica todos os dias da semana.

Em relação as modalidades praticadas, observamos que grande parte dos voluntários praticam musculação, seguido de atividades aquáticas e dança, as demais modalidades apresentam uma frequência menor de participantes, como está representado na tabela 1.

TABELA 1: Modalidades praticadas nas academias de ginastica pelo grupo em questão.

Modalidade	Frequência (%)
Musculação	91,7
Atividades aquáticas	15,0
Dança	15,0
Lutas	8,3
Crossfit	8,3
Pilates	6,7
Funcional	1,7

Dados apresentados em porcentagem.

Diversos motivos podem levar os indivíduos a buscarem a academia. Em nossa pesquisa observamos que muitos buscam a prática esportiva por mais de uma razão. Os motivos que mais levam os indivíduos a academia foram permanecer saudável, seguido de fortalecimento muscular e ganhar massa muscular (tabela 2).

TABELA 2: Motivos que levaram os indivíduos a praticar exercício físico em academias de ginastica.

Motivos	Frequência (%)
---------	----------------

Permanecer saudável	78,3
Fortalecimento muscular	60,0
Ganhar massa muscular	51,7
Ter mais energia/reduzir cansaço	45,0
Diminuir estresse	41,7
Estética	36,7
Emagrecer	33,3
Melhorar desempenho esportivo	33,3
Manutenção do peso	28,3
Prevenir/tratar-doenças/lesões	26,7
Socialização	15,0

Dados apresentados em porcentagem.

Ao verificado se os clientes estão satisfeitos com os objetivos alcançados, observou-se que 75% dos clientes estão satisfeitos com os resultados obtidos, 21,7% respondeu "Talvez" e 3,3% dos clientes afirmaram não estar satisfeito com os resultados. Já para a satisfação em relação a atuação profissional de Educação Física, 73,3% afirmaram estar satisfeitos, 23,3% parcialmente satisfeito e 3,3% dos clientes não estão satisfeitos com o profissional de Educação Física. Esses resultados apontam que quando o cliente atinge seu objetivo, sua satisfação com o profissional fica evidenciada, em contrapartida, quando os objetivos não são atingidos, o cliente apresenta insatisfação com o profissional que o acompanha.

Quando avaliado aspectos pessoais e profissionais da conduta dos professores de Educação Física, contatou-se que para grande parte dos itens questionados, os professores receberam uma boa avaliação (tabela 3).

TABELA 3: Satisfação em relação a aspectos relacionados a atuação profissional.

Aspectos	1	2	3	4	5
Ética	3,3%	0%	18,3%	11,6%	66,6%
Atenção	1,6%	10%	16,6%	13,3%	58,3%
Atendimento	0%	8,3%	15%	10%	66,6%
Orientação	5%	6,6%	15%	8,3%	65%

Articulação dos conhecimentos teóricos à sua prática profissional	10%	3,3%	16,6%	10%	60%
Paciência	6,6%	1,6%	16,6%	11,6%	63,3%
Compreensão	1,6%	1,6%	16,6%	16,6%	63,3%
Exemplo	6,6%	5%	11,6%	16,6%	60%
Respeito	1,6%	1,6%	11,6%	10%	75%
Dedicação	3,3%	1,6%	15%	15%	65%
Estímulo ao aluno	3,3%	8,3%	10%	8,3%	70%
Domínio do conteúdo	3,3%	5%	16,6%	8,3%	66,6%
Criatividade	3,3%	5%	16,6%	15%	60%
Profissionalismo	1,6%	0%	20%	8,3%	70%
Comunicação	1,3%	8,3%	11,6%	10%	66,6%

Dados apresentados em porcentagem. Os valores de 1 a 5 representam o nível de satisfação do cliente, onde 1 representa insatisfeito e 5 plenamente satisfeito.

4. CONCLUSÃO

Diante dos resultados, podemos concluir que grande parte dos clientes são adeptos da modalidade musculação, e têm por objetivo permanecer saudável, fortalecimento muscular e/ou ganhar massa muscular.

Quando questionados a respeito da conduta dos profissionais de Educação Física, notamos que em todos aspectos avaliados, os profissionais obtiveram maior frequência de notas máximas, ou seja, a maioria dos clientes estão plenamente satisfeitos com o desempenho do profissional que os acompanha.

5. REFERÊNCIAS

BAYER, S.A; CARLINI, C.A. Diretrizes básicas para o funcionamento de uma academia de ginástica. *Ágora: R. Divulg. Cient.*, ISSN 2237-9010, Mafra, v. 17, n. 2, 2010.

CARBONEZI, E.F. A qualificação do profissional de educação física em academias de musculação e ginástica diferenciadas. Rio Claro: 2012

FONSECA, S.C; TORRES, S.P. MARKETING DE RELACIONAMENTO: A SATISFAÇÃO E FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE. Instituto de Ensino Superior Presidente Tancredo de Almeida Neves – IPTAN. São João del-Rei – MG, 2012.

GUEDES, D.P; GUEDES, J.E.R.P. Exercício físico na promoção da saúde. Londrina: Midiograf, 1995.

HARTWIG, T.W. Condições de trabalho e saúde de profissionais de Educação Física atuantes em academias da cidade de Pelotas-RS. Universidade Federal de Pelotas. Pelotas, 2012

JUNIOR, C.R.R.R. Atitudes relacionadas à imagem corporal de homens profissionais de educação física atuantes em academias de ginástica. Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora 2015.

OLIVEIRA, T.G. Levantamento das estratégias de captação de clientes adotadas por empresas fitness de grande porte na zona oeste do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro 2005.