



Emprego da análise de fator na identificação de fatores impactantes na satisfação dos usuários dos serviços prestados por academias de ginástica segundo a percepção dos alunos

Thays Silva Lacerda, André Luís Policani Freitas

O notório crescimento do setor *fitness* trouxe, nos últimos anos, um aumento da competição entre academias de ginástica. Assim, por um lado, têm-se a preocupação dos gestores dos estabelecimentos de ginástica com a forma como os clientes interpretam o valor de seu serviço. Do outro lado, estudiosos se concentram em identificar os atributos do serviço e suas influências sobre a satisfação geral do cliente. No entanto, estudos científicos para mensurar aspectos considerados impactantes na satisfação dos usuários dos serviços prestados por academias de ginástica são realizados timidamente no cenário brasileiro. Visando contribuir para essa problemática, foi realizado um estudo exploratório com 368 alunos de quatro academias de ginástica do município de Campos dos Goytacazes-RJ. Através da análise de fator realizada com o método de extração por Análise de Componente Principal e método de rotação Varimax com normalização de Kaiser foram extraídos quatro fatores. O fator F₁, com maior variância explicada (23,13%), possui atributos associados aos aparelhos, conforto das instalações, conforto térmico, aparência física, limpeza e valor do serviço. Na sequência, observou-se itens associados aos professores no fator F₂, que explica 18,33% da variância. A disponibilidade de material de limpeza dos aparelhos, localização e facilidade na utilização dos aparelhos formaram o fator F₃, que apresenta variância explicada de 11,03%. Por fim, com menor variância (8,56%), encontrou-se o fator F₄, que compreende os itens: estacionamento, preço, tempo de espera para o início do atendimento e localização da academia. O coeficiente alfa de Cronbach conferido a cada fator foi satisfatório (superior a 0,600), sendo o menor valor encontrado no fator F₄ ($\alpha = 0,612$). A análise das correlações item-total permitiu observar que os itens V₁₉ (Estacionamento da academia) e V₂₃ (Localização da academia) possuem baixa correlação com F₄. Assim, uma melhora na confiabilidade deste fator pode ser encontrada com a exclusão da variável V₁₉.

Palavras-chave: Análise fatorial, Qualidade em serviços, Academias de ginástica.
Instituição de fomento: CAPES