

## **FITNESS GROUP CLASS INSTRUCTOR QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN GYMS: PROJECT PRESENTATION**

**João BARBOSA<sup>1</sup>, Helena FERREIRA-BARBOSA<sup>2</sup>, António PEREIRA<sup>2</sup>, Vânia LOUREIRO<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Mestrado em Atividade Física e Saúde, Instituto Politécnico de Beja, Portugal

Departamento de Artes Humanidades e Desporto

<sup>2</sup> Instituto Politécnico de Beja, Portugal

Departamento de Artes Humanidades e Desporto

### **INTRODUCTION**

Despite the importance of regular physical activity practice for health, most of the population does not comply with the recommendations (World Health Organization, 2020). To reverse this situation, some researchers have focused on the role of the group class instructor as fundamental to improve practitioners' health and well-being (DeSimone, 2012). Furthermore, it is found that customer satisfaction and retention are the main problems in the fitness industry (Clavel San Emeterio et al., 2017; Ferreira-Barbosa and Loureiro, 2018; McCarthy, 2007). Thus, this study focuses on two issues, the issue of physical inactivity and the issue of early dropout from gyms. Having said this, the aim of this study is to analyze the impact of fitness group class instructor quality on customer satisfaction in gyms.

### **METHODOLOGY**

The sample of the study will be composed by customers of gyms in Portugal. The instrument for data collection will be a questionnaire, namely the instructor quality assessment questionnaire of Campos et al. (2020). The questionnaire is composed of 25 questions and assesses two dimensions, the technical-pedagogical quality of the instructor, composed of 14 items, and the relational quality of the instructor, composed of 11 items. To complement this questionnaire and to measure the customers' overall satisfaction, 3 questions from the *Gymnasiums and Health Clubs* questionnaire (Costa, 2011), validated for Portugal, were used. All items will be measured on a 7-point Likert scale where 1 expresses maximum disagreement or dissatisfaction and 7 total agreement or total satisfaction. The software to be used will be IBM SPSS Statistics, version 28.0.

A one-way analysis of variance (ANOVA-One Way) is intended to use to assess the possible existence of differences in overall satisfaction levels between customers with different perceptions of fitness group class instructor quality. Data normality will be assessed using the Kolmogorov-Smirnov tests. The assumption of homogeneity of variance will be assessed using Levene's test. Statistically significant differences will be considered as  $p < 0.05$ . A multiple linear regression will also be performed to verify if the quality perception of the fitness group classes instructor can predict customers overall satisfaction.

## CONCLUSIONS

According to this analysis, we believe that the fitness instructor's behavior has a great impact in customer satisfaction, through service quality, and in turn in retention, contributing to an improvement in customer health through regular physical activity practice, but also to the "health" of these companies, retaining active customers, since this is one of the biggest problems in the sector.

It is believed that to ensure customer retention and satisfaction in gyms through instructor behavior, it is necessary that the instructor has a balance between the four predictive dimensions of instructor quality (Professional Quality; Relational Quality; Technical Quality, and Pedagogical Quality).

These results are important for gym managers, indicating that they should focus on hiring fitness group class instructors with high quality in order to increase their institutions' profits by increasing retention rates.

**KEYWORDS:** Fitness; Health; Quality of Services; Satisfaction; Retention; Fitness Centers.

## A QUALIDADE DO INSTRUTOR DE AULAS DE GRUPO DE *FITNESS* E A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM GINÁSIOS: APRESENTAÇÃO DO PROJETO

João BARBOSA<sup>1</sup>, Helena FERREIRA-BARBOSA<sup>2</sup>, António PEREIRA<sup>2</sup>, Vânia LOUREIRO<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mestrado em Atividade Física e Saúde, Instituto Politécnico de Beja, Portugal

Departamento de Artes Humanidades e Desporto

<sup>2</sup> Instituto Politécnico de Beja, Portugal

Departamento de Artes Humanidades e Desporto

## INTRODUÇÃO

Apesar da importância da prática regular de atividade física para a saúde, a grande maioria da população não cumpre as recomendações (Organização Mundial de Saúde, 2020). No sentido de reverter esta situação, alguns investigadores têm-se focado no papel do instrutor de aulas de grupo como fundamental para melhorar a saúde e o bem-estar dos praticantes (DeSimone, 2012). Para além disso, verifica-se que a satisfação e retenção de clientes são os principais problemas do setor de fitness (Clavel San Emeterio et al., 2017; Ferreira-Barbosa e Loureiro, 2018; McCarthy, 2007). Assim, este estudo foca-se em duas problemáticas, a problemática da inatividade física e a problemática do abandono precoce dos ginásios. Posto isto, o objetivo deste estudo é analisar o impacto da qualidade do instrutor de aulas de grupo de fitness na satisfação dos clientes em ginásios.

## METODOLOGIA

A amostra do estudo será composta por clientes de ginásios em Portugal. O instrumento para a recolha de dados a utilizar será um questionário, nomeadamente o questionário de avaliação da qualidade do instrutor de Campos et al. (2020). O questionário é composto por 25 questões e avalia duas dimensões, a qualidade técnico-pedagógica do instrutor, composta por 14 itens, e a qualidade relacional do instrutor, composta por 11 itens. Para complementar este questionário e para que se possa medir a satisfação global dos clientes, foram utilizadas 3 questões do questionário “Ginásios e Health Clubs” (Costa, 2011), validado para Portugal. Todos os itens serão medidos numa escala de Likert de 7 pontos em que 1 expressa a máxima discordância ou insatisfação e 7 total concordância ou satisfação total. O software a utilizar será o IBM SPSS Statistics, versão 28.0.

Pretende-se realizar uma análise de variância de uma via (ANOVA-One Way) com o objetivo de avaliar a possível existência de diferenças nos níveis de satisfação global entre clientes com diferentes perceções de qualidade do instrutor de aulas de grupo de fitness. A normalidade dos dados será avaliada por meio dos testes Kolmogorov-Smirnov. O pressuposto de homogeneidade de variância será avaliado por meio do teste de Levene. Considerar-se-á como diferença estatisticamente significativa os valores de  $p < 0,05$ . Será ainda realizada uma regressão linear múltipla com o objetivo de verificar se a perceção de qualidade do instrutor de aulas de grupo de fitness pode prever a satisfação global dos clientes.

## CONCLUSÕES

De acordo com a análise que se pretende efetuar, acredita-se que o comportamento do instrutor de aulas de grupo de *fitness* possui um grande impacto na satisfação de clientes, através da qualidade dos serviços, e por sua vez na retenção, contribuindo, deste modo, para uma melhoria da saúde dos clientes através da manutenção da prática de atividade física regular, mas também para a “saúde” destas empresas, retendo os clientes ativos, já que este se verifica um dos maiores problemas do setor.

Acredita-se que para garantir a retenção e satisfação dos clientes nos ginásios através do comportamento do instrutor, seja necessário que este possua um equilíbrio entre as quatro dimensões preditivas de qualidade do instrutor (Qualidade Profissional; Qualidade Relacional; Qualidade Técnica e Qualidade Pedagógica).

Estes resultados revelam-se importantes para os gestores dos ginásios, indicando que devem apostar na contratação de instrutores de aulas de grupo de *fitness* com grande qualidade no sentido de aumentarem os lucros das suas instituições através do aumento da taxa de retenção.

**PALAVRAS-CHAVE:** *Fitness*; Saúde; Qualidade dos serviços; Satisfação; Retenção; Centros de *Fitness*.

## REFERENCES/ REFERÊNCIAS

- Campos, F., Simões, V., & Franco, S. (2020). *A qualidade do instrutor em atividades de grupo de fitness*. (pp. 7–29).
- Clavel San Emeterio, I., Iglesias-Soler, E., Gallardo, L., Rodriguez-Cañamero, S., & García-Unanue, J. (2017). A prediction model of retention in a Spanish fitness centre. *Managing Sport and Leisure*, 21. <https://doi.org/10.1080/23750472.2016.1274675>
- Costa, R. (2011). *Determinantes da Lealdade do Cliente no Health & Fitness* [Master's thesis, Universidade Técnica de Lisboa]. <https://www.rcaap.pt/detail.jsp?id=oai:www.repository.utl.pt:10400.5/3859>
- DeSimone, G. (2012). *ACSM's Resources for the Group Exercise Instructor*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Ferreira Barbosa, H., & Loureiro, V. (2018, 26 de maio). *Retenção de Sócios: Ginásio Fit4You* (paper presentation) 7.º Congresso Ibérico de Atividade Física e Desporto, Instituto Politécnico de Beja, Portugal
- McCarthy, J. (2007). *IHRSA'S Guide to membership retention (2.nd Ed.)*. IHRSA.
- Organização Mundial de Saúde. (2020). *Diretrizes da OMS para atividade física e comportamento sedentário: num piscar de olhos [WHO guidelines on physical activity and sedentary behavior: at a glance]*. Organização Mundial de Saúde.