



## HOSPITALIDADE E CONFIANÇA EM CLÍNICAS VETERINÁRIAS

Carlos Alberto Alves

**Universidade Anhembi Morumbi**

Doutorado em Hospitalidade, Campus Mooca carlos.a.alves@ulife.com.br

### Introdução

O presente estudo teve como objetivo analisar os fatores que influenciam a confiança e a satisfação dos tutores de animais de estimação em clínicas veterinárias, com ênfase nos efeitos da hospitalidade e do profissionalismo dos médicos veterinários. Partindo do pressuposto de que, em serviços intensivos em conhecimento, os aspectos relacionais desempenham papel central na construção de vínculos, a pesquisa buscou investigar como práticas hospitalares e condutas profissionais moldam a percepção de qualidade e promovem experiências positivas.

### Metodologia

A metodologia adotada foi quantitativa, baseada na aplicação da Modelagem de Equações Estruturais (MEE), considerada adequada para testar

relações complexas entre variáveis latentes. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado, aplicado a uma amostra não probabilística por conveniência composta por 183 tutores de animais que frequentaram clínicas veterinárias na cidade de São Paulo.

### Resultados

Os principais resultados apontam que tanto a hospitalidade quanto o profissionalismo exercem efeitos diretos e positivos sobre a confiança dos tutores. Além disso, a hospitalidade também impacta diretamente a satisfação. A confiança, por sua vez, mostrou-se mediadora significativa na relação entre hospitalidade e satisfação, assim como na relação entre profissionalismo e satisfação. O profissionalismo também atuou como mediador entre hospitalidade e confiança.

### Bibliografia

Grinover, L. (2017). Hospitalidade e alteridade. In B. Montandon (Ed.), Hospitalidade: cenários e olhares. São Paulo: Manole.

Lashley, C. (2015). Hospitality and hospitability. Research in Hospitality Management, 5(1), 1-7.

Lugosi, P. (2008). Hospitality spaces, hospitable moments: Consumer encounters and affective experiences in commercial settings. Journal of Foodservice, 19(2), 139-149.