

Natàlia Setó Xatruch

**LES VARIABLES DEL MERCAT PET FRIENDLY I LA SEVA
SITUACIÓ A LA COSTA DAURADA**

TREBALL DE FI DE GRAU

dirigit per la Dra. Maria Jesús Muiños Villaverde

Grau de Turisme



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Vila-Seca

2016

ÍNDEX:

1. INTRODUCCIÓ.....	1
2. EL SEGMENT DE MERCAT PET FRIENDLY	3
2.1. Perfil del propietari d'animals de companyia.....	5
2.2. Perfil del turista amb animal de companyia.....	8
2.3. Serveis específics adreçats al segment Pet Friendly.....	10
3. LA SITUACIÓ ACTUAL DEL MERCAT PET FRIENDLY.....	15
3.1. El mercat Pet Friendly a Europa.....	15
3.2. El mercat Pet Friendly a Espanya.....	20
3.3. Normativa i infraestructures.....	24
4. EL MERCAT PET FRIENDLY A LA COSTA DAURADA.....	29
4.1. Anàlisi de la oferta d'allotjament Pet friendly a la Costa Daurada.....	31
4.2. Gestió dels establiments hotelers Pet friendly de la Costa Daurada.....	40
4.3. El viatger Pet friendly de la Costa Daurada.....	42
4.4. L'especialització Pet friendly a la Costa Daurada: Anàlisi DAFO.....	50
5. CONCLUSIONS.....	55
6. FONTS I BIBLIOGRAFIA.....	60
7. ANNEXOS.....	65

1. INTRODUCCIÓ

El mercat Pet friendly és un segment molt recent, el qual ha començat a sorgir en els darrers anys i que es troba en creixement. Aquest és un fet que es reitera a la literatura, però que encara no ha estat gaire tractat de manera acadèmica. Els estudis són aproximacions a la tinença de mascotes des d'un punt de vista jurídic (Soria, 2014), o bé es tracta de plans d'implementació de diversos serveis lligats a les mascotes, sobretot per a països de l'Amèrica Llatina (Bourg, 2005; Cochea, 2014). Pel que fa a Catalunya, no hi ha estudis específics sobre el tema.

L'objectiu d'aquest treball és analitzar les variables que afecten el mercat Pet friendly, conèixer quin és el seu funcionament, l'oferta d'aquest segment i les seves condicions, com també el perfil específic de la seva demanda. Més concretament, es pretén analitzar quina és la seva presència a la Costa Daurada, i fins quin punt podria esdevenir una eina innovadora per als seus allotjaments.

El fet de no comptar amb estudis específics sobre el tema ha dificultat i enriquit alhora aquesta recerca. Ha estat necessari buscar i sistematitzar informació de fonts molt diverses, a partir d'empreses privades o associacions, com ara la Fundació Affinity o l'Hospital Veterinari Cruz Abierta.

La majoria de les vegades es tracta d'informes, o bé de notícies solvents però puntuals, a partir de les quals s'ha anat esbossant els components del mercat Pet friendly. D'altra banda, s'han resseguit dades i notícies de portals especialitzats en alguns aspectes del sector com ara el portal de notícies turístiques Hosteltur o la revista Savia.

Per abastar aquest segment a la Costa Daurada s'han consultat dades estadístiques oficials a l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT), així com dades sobre els establiments a la Guia oficial d'allotjaments de Catalunya. Per altra banda pel que fa a dades més especialitzades en aquest mercat s'ha utilitzat el buscador especialitzat *Seadmitenmascotas.com*.

Per conèixer millor les característiques d'aquest segment, s'han elaborat unes enquestes dirigides a la població i un estudi dirigit als allotjaments, per obtenir informació del usuari i de la oferta directament.

Les enquestes a la població consten de deu qüestions, en las quals es busca obtenir quin és el perfil de demanda d'aquest segment, quin és el seu comportament i quina és la seva visió respecte a aquest mercat.

Per altra banda, l'estudi dirigit als allotjaments s'ha realitzat a partir del buscador especialitzat *Seadmitenmascotas.com* i la Guia oficial d'allotjaments de Catalunya, amb el qual s'ha obtingut la informació dels allotjaments de la Costa Daurada respecte al funcionament dels establiments enfront a aquest segment. Aleshores en aquest cas, s'han analitzat quines són les limitacions i les condicions d'admissió de mascotes en els establiments Pet friendly de la zona.

El treball s'organitzarà en quatre apartats, a més a més de les conclusions finals, la bibliografia consultada i els annexos.

El primer apartat és la introducció a la matèria i la contextualització global i tot seguit al segon apartat s'analitzarà el segment de mercat Pet friendly, quins són els perfils de propietaris i de turistes que podrien encaixar amb aquest segment, i quins són els serveis que s'han creat o han anat sorgint darrerament com a resposta a aquesta demanda. En el tercer apartat s'analitzarà la situació actual d'aquest mercat a Europa a Espanya i quines són les normatives que existeixen o que poden estar relacionades amb aquest segment.

El apartat quart mostra el mercat Pet friendly a la Costa Daurada, quina és la oferta per aquest segment dels seus allotjaments així com la gestió o les condicions d'aquests pel que fa a l'acceptació d'animals de companyia. Per altra banda mitjançant enquestes d'elaboració pròpia es coneixeran les percepcions dels viatgers de la Costa Daurada respecte a aquest mercat.

Darrerament es farà un anàlisi de la costa Daurada pel que fa a les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats que té aquesta zona respecte a la implementació d'aquest segment com a eina innovadora. Finalment trobarem les conclusions, la bibliografia i els annexos.

2. EL SEGMENT DE MERCAT PET FRIENDLY.

El turisme és un món en constant evolució a nivell mundial i influït per un conjunt de factors ja siguin sociològics, polítics, demogràfics, econòmics i tecnològics, que fan que el turisme hagi d'adaptar-se en cada moment a noves tendències. Per aquest motiu, es generen constantment nous models de consumidors, noves necessitats o noves maneres de viatjar que s'adapten a tot aquest conjunt de factors canviants que envolten el turisme.

La conseqüència de les noves tendències és el sorgiment de nous tipus de consumidors, els quals generen unes noves necessitats i exigències que la indústria turística ha de conèixer, adaptar-se i oferir als viatgers per tal de satisfer-les i poder sobreviure en el món empresarial d'aquest sector, cada vegada més competitiu.

Actualment, podem valorar diversos factors que poden afectar en el món del turisme. El efecte globalització, ha provocat que hi hagi un augment del comerç internacional i el creixement demogràfic dels darrers anys va lligat a un moviment creixent de persones que es desplacen contínuament. Així com l'alta emigració mundial, fruit del desplaçament de persones sobretot de països subdesenvolupats o amb alts índex de pobresa fins a països receptors com Europa o Estats Units amb nivells socio-econòmics més alts, produeix també un alt flux de persones (Domínguez Arcos, 2011).

Un altre fet que provoca el desenvolupament d'aquest sector, són les necessitats d'oci i activitats de les persones, que cada vegada amb més poder adquisitiu, destinen més recursos econòmics a cobrir aquestes necessitats.

Per altra banda, en els darrers anys s'ha sofert un gran canvi per el que fa al transport aeri amb les companyies de baix cost (Montero, 2008). Aquest fet ha provocat que actualment viatjar amb avió estigui a l'abast de gran part de la població, provocant així un major nombre de desplaçaments a espais abans molt menys accessibles. Com a conseqüència, aquests espais que en un inici no eren necessàriament turístics i poc accessibles, s'han pogut veure beneficiats amb

l'arribada de viatgers, permeten així un major desenvolupament de certes àrees; (Pulido, 2011).

La revolució tecnològica ha sigut un factor clau en el desenvolupament del sector turístic. Internet permet obtenir informació les 24 hores del dia sobre un destí, imatges, disponibilitat i preus d'allotjaments o fins i tot opinions d'altres viatgers, la qual cosa provoca que el consumidor tingui un ampli coneixement i control sobre els serveis i productes turístics de naturalesa intangible. De la mateixa manera, amb internet s'ha provocat un augment del e-commerce o comerç online on han sorgit nous mètodes de compra de bitllets de transport o realització de reserves d'allotjament de manera fàcil, eficient i accessible per a la major part de la població. Actualment no tan sols es tracta de l'eina internet, sino dels dispositius que permeten accedir-hi, així com els smartphones o les tablets que avui dia són molt populars.

Amb aquestes eines, els viatgers coneixen cada vegada més el destí abans d'arribar-hi i poden adquirir productes cada vegada més personalitzats. Això pot crear viatgers cada vegada més exigents o amb unes necessitats més específiques (Redondo, 2004; Ortega 2007)

Segons l'informe *FutureTraveller Tribes 2020* elaborat per el Henley Centre Headlight amb col·laboració amb Amadeus (2007) han identificat quatre nous models de viatgers que canviaran els conceptes de viatge en els pròxims anys. Aquests són la gent gran activa, que cada vegada amb més longevitat podrà viatjar fins més tard, els professionals itinerants referit als viatgers que es desplacen des de una regió a una altra per treballar. Els executius internacionals, aquells homes de negocis que busquen experiències de luxe i demanen un servei personalitzat. I per últim, clans mundials, aquells que viatgen per motiu de visita a amics o familiars d'altres països.

Però no obstant, hi ha d'altres nous perfils de turistes, com els que identifica la revista Hosteltur en el seu reportatge "*Nuevos perfiles de turistas*"¹ en el qual apareixen per exemple, els viatgers solters o "singles", les dones que viatgen amb

¹ Nuevos perfiles de turistas. *Hosteltur* (2014) Recuperat de:
http://static.hosteltur.com/web/uploads/2014/07/REPORTAJE-Nuevos_perfiles_de_turistas_estamos_preparados_para_satisfacerles_1.pdf

dones, els nens que viatgen amb família, les viatgeres de negocis i entre tots aquests apareixen els viatgers amb mascota.

Aquest nou perfil de turistes que viatgen acompanyats del seus animals de companyia, han generat un mercat anomenat amb la paraula anglesa "Pet friendly", és a dir, "amics dels animals". Els allotjaments que admeten mascotes, així com els establiments o espais, s'anomenen amb aquest terme per indicar que els animals de companyia hi són acceptats.

Aquest segment engloba tots aquells viatgers que es desplacen a una destinació acompanyats de les seves mascotes i passen el seu temps d'oci amb elles a la destinació.

2.1. Perfil del propietari d'animals de companyia.

Darrerament, el concepte de família ha anat canviant. Quan es pensa en el concepte família s'imaginen pares, mares i fills, però cada vegada més existeixen famílies monoparentals o famílies reestructurades. Si més no, hi ha un altre membre als habitatges que es podria tenir en compte a l'hora de pensar en el concepte familiar: les mascotes. Segons dades estadístiques, existeixen 16,1 milions d'habitatges espanyols, i en un 49,3%, aproximadament en la meitat dels habitatges, hi ha un animal domèstic. Es troben a Espanya un total 20 milions de mascotes de les quals la majoria són gossos, uns 5,4 milions, i gats, 3,8 milions².

Els animals de companyia conviuen amb els membres de la família i generen una despesa ja que han de rebre cures i alimentació. Per aquests motius, els animals de companyia poden comptar com un membre més en el concepte família, i així ho pensen un 42% dels propietaris europeus segons un estudi realitzat per HomeAway, Inc. empresa líder en lloguer de vacances.

²Associació nacional de fabricants d'aliments per animals de companyia, *Cens de mascotes*, (2013). Recuperat de: <http://www.anfaac.org/macromagnitudes-del-sector/>

Si més no, cal apuntar que a Espanya el procés d'urbanització de gossos i gats va arribar en els anys 70 aproximadament, molt més tard que a Europa i als Estats units on va ser als anys 50. Antigament els animals tenien una utilitat per a les persones, per exemple els cavalls s'utilitzaven per llaurar com a eina en l'agricultura o com a mitjà de transport i càrrega, mentre que els gossos tenien la funció de vigilar la casa, agrupar ramats o ajudar a l'home a caçar. En el cas dels gats, eren volguts a les cases per eliminar la presència de rosegadors. Però amb el pas de l'home des de les àrees rurals fins a les ciutats, també s'ha desplaçat els animals de companyia i ara les seves funcions han variat.

Pel que fa als motius de tinença, cal considerar la diferencia entre animals de companyia i animals domèstics. Els primers es considerarien aquells dels quals es vol obtenir un benefici o utilitzats amb ànim de lucre, com per exemple cavalls per carregar o transportar, les ovelles per obtenir llana o els falcons utilitzats als aeroports, els quals es poden domesticar per caçar els ratolins presents a les pistes. Els animals de companyia normalment conviuen amb les persones als habitatges i la seva funció és, com indica el propi terme, proporcionar companyia.

Les funcions dels animals de companyia per l'home han canviat, sobretot a les zones urbanes. Actualment les mascotes tenen la funció de fer companyia o donar afecte, de vegades fins i tot les persones poden buscar aquest afecte en els animals substituint la manca de parella o fills o com a solució per combatre la soledat.

En molts casos es tenen com a un membre més de la família, o simplement com a un element més de consum.³ Cal dir que els gossos pigall en són un cas més específic, els quals són imprescindibles per la vida quotidiana de les persones que els necessiten.

Cal destacar que els animals són utilitzats en molts casos per a fer teràpia amb persones que sofreixen problemes físics o psicològics i que hi ha estudis que

³ Nuevo modelo de familia perruna: joven, urbana y a menudo caprichosa. *El confidencial*, (2012). Recuperat de: http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2012-03-28/el-nuevo-modelo-de-familia-perruna-joven-urbana-y-a-menudo-caprichosa_502446/

demostren que les mascotes aporten beneficis per la nostra salut i fins i tot redueixen els nivells d'estrès de les persones.⁴

Per altra banda, segons un estudi de la Fundació Affinity, el 46,8% de les persones que adopten un gos o gat a Espanya ho fan degut al coneixement i consciència del problema d'abandonament d'animals de companyia.⁵

En general el nombre de gossos és major que el de gats, però aquest fet està canviant i actualment es registra un creixement de felins a les cases. Això pot ser degut a que aquests necessiten menor atenció que els cans i aquest fet fa que s'adapti millor a un perfil urbanita que passa molt temps a la feina o fora de casa i que té el temps limitat per ocupar-se de la mascota.

Per altra banda a les ciutats hi ha més tendència a tenir gossos de races petites, ja que són més acceptades als espais públics i s'adapten millor a un apartament urbà. Però sembla ser que aquesta elecció de les races també respon a modes o tendències, la qual cosa confirma que en alguns casos es tracta d'un element de consum.

Cal destacar que el perfil dels propietaris és molt variat, no només la gent gran i les famílies disposen de mascota, actualment cada vegada més s'observen diferents perfils de propietaris de mascotes, com per exemple, parelles sense fills, solters o companys de pis.

Pel que fa al sexe, no hi ha diferències en aquest perfil, ja que tant homes i dones comparteixen la tendència a tenir gossos i gats, segons una enquesta realitzada per la Associació de defensa del dret animal. Per altra banda, s'ha detectat que els homes homosexuals són un perfil especialment visible amb tendència a tenir animals de companyia.⁶

⁴ Tener mascota es bueno para la salud física y mental, *Cromo.com*, (2014). Recuperat de: <http://www.cromo.com.uy/tener-mascotas-es-bueno-la-salud-fisica-y-mental-n585614>

⁵ Dueños de perros y gatos en Espanya, *Consumer.es*, (2013). Recuperat de: <http://www.consumer.es/web/es/mascotas/perros/convivencia-y-psicologia/convivencia/2013/10/17/218036.php>

⁶ Nuevo modelo de familia perruna: joven, urbana y a menudo caprichosa. *El confidencial*, (2012). Recuperat de: http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2012-03-28/el-nuevo-modelo-de-familia-perruna-joven-urbana-y-a-menudo-caprichosa_502446/

La ocupació de les persones també es troba força dividida, segons un estudi un 28% són treballadors especialitzats, un 21% són treballadors no especialitzats y un 14% són mestresses de casa.⁷

Un altre factor a tenir en compte sobre el perfil dels amos de mascotes, és el vincle afectuós entre ells. Això fa referència des de persones molt dedicades i que senten un gran amor cap als seus animals amb un vincle molt fort, fins a propietaris que es limiten a cobrir les necessitats bàsiques d'aquests.⁸

En qualsevol dels casos, actualment els propietaris d'animals de companyia estan més informats i conscienciats sobre les necessitats i el manteniment d'aquests i amb un major nivell socio-cultural pel que fa als valors i a l'estima dels animals.⁹

Per tant, sembla ser que hi ha diferents perfils i tots ells són molt variats, però tots tenen el punt en comú de posseir un animal de companyia, cosa que pot suposar una major segmentació del mercat a l'hora de cobrir les necessitats de cadascun dels perfils. Es pot pensar que a l'hora de viatjar, els jubilats amb mascota probablement realitzaran un tipus de vacances i consumiran un tipus serveis que es podran diferenciar, o no, dels que consumeixi una família o un grup d'amics que viatgi amb mascota.

2.2. Perfil del turista amb animal de companyia.

El fet de que gairebé la meitat dels habitatges espanyols tingui animal de companyia, provoca un impacte sobre el comportament d'aquestes viatgers que

⁷ Dueños de perros y gatos en España, ¿Cómo son? *Consumer.es* (2010). Recuperat de: <http://www.consumer.es/web/es/mascotas/perros/convivencia-y-psicologia/convivencia/2013/10/17/218036.php>

⁸ ¿Son todos iguales? Perfiles de propietarios de mascotas, *Portalveterinaria* (2011). Recuperat de: <http://argos.portalveterinaria.com/noticia/5095/articulos-archivo/son-todos-iguales.html>.

⁹ Dueños de perros y gatos en España, ¿Cómo son? *Consumer.es*, (2010). Recuperat de: <http://www.consumer.es/web/es/mascotas/perros/convivencia-y-psicologia/convivencia/2013/10/17/218036.php>

tenen mascota. Dit d'una altra manera, aquest fet dona lloc a noves necessitats i exigències d'aquest nou perfil que cal que el sector turístic cobreixi i s'hi adapti.

Segons un estudi realitzat per l'empresa *TravelGuau*, especialitzada en turisme dog friendly¹⁰, se'n deriven les següents informacions dels turistes amb mascota.

Aquest estudi indica que un 89% dels espanyols realitzen al menys un viatge al any on dormen fora de casa amb el seu gos. El primer mètode que utilitzen per trobar una destinació on viatjar amb gos són els blogs o pàgines web Pet friendly i en segon lloc per consell d'amics o familiars. I segons aquest mateix estudi, un 51,7%, és a dir una mica més de la meitat de la població, escolliria preferentment una destinació si tingués un segell Pet friendly.

Pel que fa a les destinacions, són més valorades per viatjar amb gossos les rurals o de muntanya, de la mateixa manera que són més habituals i pròxims a l'admissió de gos els allotjaments de tipus rural. A Espanya la major oferta d'allotjaments pet friendly es troba en el turisme rural, situada per sota de països com França o Regne Unit.¹¹ En segon lloc, es situen els Apartaments turístics i en tercer lloc els Hotels. Sorprenentment els Càmpings, de naturalesa més rural i en contacte amb el camp, es troben en cinquena posició¹².

No obstant, les dades indiquen que un 47% dels propietaris espanyols indica tenir grans problemes a l'hora de trobar destinacions turístiques on acceptin animals dins el país i el 67% admet que si fos possible viatjaria sempre amb el seu animal de companyia, segons un estudi realitzat per Dogbuddy.¹³

Aquestes dades indiquen que existeix una necessitat en aquest perfil de turistes que no es troba completament satisfet i que té unes opcions força limitades actualment, si més no, a Espanya.

¹⁰ Infografía: Turismo Dogfriendly en España. *Hosteltur* (2014) Recuperat de http://www.hosteltur.com/173450_infografia-turismo-dog-friendly-espana.htmlhttp://www.hosteltur.com/173450_infografia-turismo-dog-friendly-espana.html

¹¹ Turismo con mascotas, *Viajes el arca de noé*, (2015). Recuperat de: <http://www.viajeselarcadenoe.es/articulo/2675/turismo-con-mascotas>

¹² Infografía: Turismo Dogfriendly en España. *Hosteltur*, (2014) Recuperat de: http://www.hosteltur.com/173450_infografia-turismo-dog-friendly-espana.html

¹³ Dogbuddy és una empresa dedicada a la cura de gossos. Turismo con mascotas, *Viajes el arca de noé*, 2015. Recuperat de: <http://www.viajeselarcadenoe.es/articulo/2675/turismo-con-mascotas>

2.3. Serveis específics adreçats al segment Pet Friendly.

Si es considera que l'animal de companyia que conviu amb les persones forma part de la família, i es vol anar de vacances, això generarà unes necessitats específiques durant tot el procés del viatge.

Per començar, cal anomenar que els serveis bàsics d'un viatge són el transport al destí i l'allotjament. Aleshores, és necessari un mitjà de transport per arribar a la destinació i un allotjament, ambdós on acceptin animals de companyia.

En tot el procés de viatjar hi ha un seguit de passos o elements. Primer de tot cal escollir la destinació, seguidament el transport i l'allotjament i és important tenir en compte els dies d'estada, ja que si a una destinació no és possible accedir a molts llocs amb la mascota causarà un impediment en el transcurs de les vacances. Per poder viatjar amb mascota s'ha d'analitzar tots aquests aspectes i trobar aquelles opcions que més s'adaptin a les necessitats Pet friendly.

Aleshores tots aquests factors han creat necessitats per aquest segment que el sector ha procurat cobrir, desenvolupant noves eines i noves maneres de viatjar, amb nous serveis més especialitzats per aquest perfil de turista.

A continuació es mostren els nous conceptes que han sorgit arrel d'aquest moviment, els serveis que s'han creat i l'oferta sorgida per aquest mercat en tots els països del món. Aquestes noves eines es poden classificar segons les parts o elements del viatge: Abans de viatjar i cerca de l'allotjament, el transport i la destinació.

En l'elecció de la destinació apareixen molts elements a tenir en compte; l'allotjament, les ofertes complementaries, el tipus de destinació, els espais i els transports entre d'altres, i tots ells que acceptin animals de companyia. Actualment amb l'evolució de les noves tecnologies i internet, la tasca de recerca es pot veure facilitada.

Per donar resposta a aquesta necessitat s'han creat buscadors online d'allotjament especialitzats en aquest segment com poden ser *Se Admiten mascotas* el qual troba allotjament i guarderies canines en qualsevol país. I a nivell nacional es troben

Viajar con perros, viaja con animales i mascotas bienvenidas els quals són buscadors especialitzats que troben allotjament a Espanya, o establiments, llocs públics i establiments Pet friendly. Aquestes eines, amb l'entrada al mercat i el gran augment dels smartphones, es poden trobar en forma d'aplicacions. Altres exemples són *Pet Friendly hotels* que troba allotjament en qualsevol país o *DogFriendly.com Mobile* on es poden trobar tots els espais pet-friendly als Estats Units com per exemple restaurants, parcs o botigues.

Però no necessàriament han de ser buscadors especialitzats, sino que també podem trobar els allotjaments Pet friendly a través de buscadors online comuns. Molts dels buscadors inclouen filtres per a les cerques com per exemple de preu, de categoria o de règims, i molts dels buscadors inclouen o han començat a incloure el filtre per a "s'admeten mascotes".

Aquest mercat cada vegada s'especialitza més, fins i tot amb una oferta dirigida directament a les mascotes, es troben exemples com l'hotel de luxe *CanisResort*, exclusivament per a gossos situat a Freising, Alemanya, o el ressort i parc aquàtic *Can Janè*, situat prop de Barcelona, el qual en el moment de la inauguració era el primer del món exclusiu per a gossos.

Per altra banda si no es troba allotjament o no és possible viatjar amb la mascota per algun motiu, existeix un altre tipus d'eines o aplicacions on es pot trobar un "pet sitter" o persona que s'encarregui de l'animal quan es viatja. Alguns exemples poden ser *Rover* per als Estats Units, *Dogbuddy* amb una oferta dirigida a Espanya o *Gudog* els quals treballen a Espanya, França, Regne Unit i Alemanya. En aquestes webs els propietaris busquen un cuidador al destí o a l'origen de les seves vacances. Els cuidadors inscrits mostren un perfil visible, les condicions, l'habitatge i els preus i el client formula la reserva online. En aquestes pàgines web, les reserves estan cobertes amb una assegurança per l'animal.

Però no tan sols és possible trobar l'allotjament a través d'internet, aquesta tasca pot fer-se de la manera tradicional a través de catàlegs o agències de viatges que facilitin la informació. De la mateixa manera que en les guies d'allotjament de qualsevol destinació, on normalment es troba indicat quins són els allotjaments que accepten mascotes i quins no.

La fundació Affinity, una empresa d'alimentació per animals de companyia, ha creat també una guia d'allotjament especialitzada anomenada *Guia para viajar con animales de companyia*, segons la qual un 22% dels hotels a Espanya admeten animals.¹⁴

Tot i trobar allotjament Pet friendly, després entren en joc les condicions que posen aquests establiments i altres factors. En alguns allotjaments pot ser gratuït i en d'altres suposa un suplement, de la mateixa manera que en alguns allotjaments es permet que l'animal romangui dins l'habitació amb el mateix propietari i en d'altres això és possible.

A banda d'això, de vegades als allotjaments no s'accepten races potencialment perilloses, tenen límits de mida o pes, o l'accés als espais comuns és limitat. A més a més, cal anticipar-se a l'hora de buscar aquest tipus d'allotjament ja que en molts casos, aquests tenen unes habitacions limitades per aquest tipus de clients. Finalment cal dir que tots aquests aspectes poden dificultar la cerca i seguir sent un problema a l'hora de viatjar amb mascota.

Pel que fa al transport, també s'han creat pàgines web on es recull tota la informació necessària per viatjar amb mascota, les normatives i les condicions de segons cada mitjà de transport i de cada país. Un exemple és *The jet set pets*, que mostra informació de qualsevol país i mostra les normes de cada aero línia referent al transport de mascotes.

Existeixen també companyies que s'encarreguen del transport de mascotes, per exemple la estatunidenca anomenada *Petrellocation*, la qual s'encarrega de transportar els animals amb servei de porta a porta i personalitzat, o *Uship i Bagagge pets*, aquesta última a nivell nacional i internacional. Algunes empreses no són especialitzades sino que són empreses transportistes, com MRW, que també transporta animals. Per trobar la més adient existeix una eina anomenada *transportedemascotas.net*, que busca i compara les diferents empreses que ofereixen aquest servei perquè el client triï la més adient.

¹⁴ Turismo con mascotas, clave para atraer a más turistas nacionales, *Hosteltur* (2013). Recuperat de: http://www.hosteltur.com/165100_turismo-mascotas-clave-atraer-turistas-nacionales.html

En el sector aeri, que ha sofert una forta evolució els darrers anys, també s'ha creat una demanda d'aquest segment, i una companyia aèria ha trobat el nínxol de mercat. Normalment als avions els animals viatgen a les bodegues amb l'equipatge, allunyats dels seus amos i sovint amb sofriment i estrès al trobar-se en un lloc desconegut durant el temps que duri el viatge. Als Estats Units s'ha donat resposta a aquest problema i s'ha creat la primera aero línia només per mascotes anomenada Pet Airways¹⁵. Aquesta companyia permet als animals viatjar en cabina i amb l'atenció de hostesses especialitzades, així com altres serveis dirigits a les mascotes.

Un cop a la destinació, és important conèixer on es pot accedir amb l'animal, ja que hi ha establiments, espais o llocs públics on aquests no poden accedir-hi i d'altres si. Per trobar els espais accessibles s'han desenvolupat buscadors especialitzats que indiquen aquests espais, com per exemple *Cuidando tu mascota* o *Srperro*, els quals donen informació de qualsevol ciutat d'Espanya, o *Viajes 4 patas*, que ofereix als establiments que vulguin acceptar mascotes donar un segell, per així promoure l'admissió d'animals.

A continuació es mostra una Taula resum amb tots els nous serveis dirigits a aquest mercat citats anteriorment.

Taula 2.1 Resum dels serveis citats dirigits al mercat Pet friendly.

Abans de viatjar i cerca d'allotjament	Serveis que ofereix:
<i>Se admiten mascotas</i>	Cerca d'allotjament i guarderies per a mascotes
<i>Viajar con perros</i>	Cerca d'allotjament, establiments o espais.
<i>Viaja con animales</i>	Cerca d'allotjament, establiments o espais.
<i>Mascotas bienvenidas</i>	Cerca d'allotjament, establiments o espais.
<i>Pet friendly hotels</i>	Cerca d'allotjaments a tot el món
Transport	Serveis que ofereix:
<i>The jet set pets</i>	Informació sobre normatives de cada país
<i>Uship</i>	Transport de mascotes

¹⁵ Despega la primera aerolínea solo para mascotas. *Hosteltur*, (2009). Recuperat de: http://www.hosteltur.com/62159_despega-primera-aerolinea-solo-mascotas.htmlhttp://www.hosteltur.com/62159_despega-primera-aerolinea-solo-mascotas.html

<i>Bagagge pets</i>	Transport de mascotes
<i>Transporte de mascotas</i>	Comparador i cerca de transport de mascotes
Destinació	Serveis que ofereix:
<i>Rover</i>	Cuidadors de mascotes personals
<i>Dog Buddy</i>	Cuidadors de mascotes personals
<i>Gudog</i>	Cuidadors de mascotes personals
<i>Cuidando tu mascota</i>	Cerca d'espais accessibles per a mascotes
<i>Sr Perro</i>	Cerca d'espais accessibles per a mascotes
<i>Viajes 4 patas</i>	Cerca d'espais accessibles per a mascotes
<i>Dog friendly mobile</i>	Cerca d'espais accessibles per a mascotes als EEUU

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació ressenyada.

3. LA SITUACIÓ ACTUAL DEL MERCAT PET FRIENDLY.

Com a conseqüència de les necessitats dels viatgers amb mascota se'n deriven serveis que proporciona el mercat per cobrir aquestes necessitats. El fet que gairebé la meitat dels espanyols tingui dificultats per trobar destinacions Pet friendly dins el país o que el 84,1% indiqui que el fet que no admetin mascota és el principal problema a l'hora de trobar allotjament són indicadors de que el mercat a Espanya encara no està prou desenvolupat.

Per contra alguns estudis semblen contradictoris en aquest aspecte, indicant que Espanya ocupa relativament una bona posició respecte als països d'Europa.¹⁶

3.1. El mercat Pet Friendly a Europa

Pel que fa referència a les xifres d'animals de companyia, existeixen a Europa aproximadament un total de 205 milions de mascotes que estan presents en més de 72 milions d'habitatges en el continent Europeu. En un 28% dels habitatges s'hi troba un gos mentre que un 33% dels habitatges Europeus es tracta de gat. Segons un estudi realitzat per *Fediaf*¹⁷ amb els censos de mascotes del any 2012 i 2013, Romania és el país on es tenen més mascotes amb un 45% d'habitatges amb gossos i un altre 45% amb gats. En el cas dels gossos s'observa a la República Txeca i Polònia en segon i tercer lloc amb un 41% i 37% respectivament.

En el cas del mercat Pet friendly, sembla ser que cada vegada va agafant més força, i Europa es troba ben consolidada en aquest aspecte, segons un estudi realitzat per Kayak.com.¹⁸ Si més no, cal dir que els estudis que existeixen sobre aquest

¹⁶ Rànkling de païses y ciudades 'Pet friendly', *Doogweb.es* (2014). Recuperat de: <http://www.doogweb.es/ranking-de-paises-y-ciudades-pet-friendly/>

¹⁷ Fediaf: Federació d'indústria alimentària per animals domèstics a Europa, Unas cifras sobre mascotas en España y Europa, *Hospital Veterinario Cruz Abierta* (2015). Recuperat de: <http://blog.hvcruzabierta.com/unas-cifras-sobre-mascotas-en-espana-y-europa/>

¹⁸ Rànkling de païses y ciudades 'Pet friendly', *Doogweb.es* (2014). Recuperat de: <http://www.doogweb.es/ranking-de-paises-y-ciudades-pet-friendly/>

concepte són recents i molt diversos, majoritàriament fets per empreses privades, la qual cosa indica que és un mercat força recent, en el qual les empreses estan veient cada cop més un nínxol de mercat. Per aquest motiu cal veure amb cura quines són les informacions tractades en cada estudi per poder comprendre-ho millor, ja que sino, la diversitat de resultats i dades pot portar a la confusió.

Per una part, s'analitzarà els països més pet friendly segons els hotels que admeten mascotes al món, així com les ciutats més marcades amb aquest concepte. Per altre banda, es veurà com és en el cas dels apartaments de lloguer de vacances en el cas d'Europa i Espanya.

Segons un estudi realitzat per proveïdors de kayak.es, un buscador online per allotjaments, ha elaborat un llistat amb els deu països on hi ha més hotels Pet Friendly del món. En aquest llistat destaca que la gran majoria són països Europeus, indicant així que aquest mercat a Europa es troba força present. El posicionament és el següent:

Taula 3.1 Rànquing dels països amb més hotels Pet friendly, 2014

Posició mundial	País
1	Suïssa
2	Alemanya
3	Rep. Txeca
4	Àustria
5	França
6	Polònia
7	Itàlia
8	Suècia
9	Canadà
10	Marroc

Font: Elaboració pròpia a partir d'un estudi realitzat per KAYAK.es¹⁹.

Com es pot observar, Suïssa és el país que encapçala aquesta llista essent considerat el més Pet friendly del món. En segon lloc es troba Alemanya i en tercer

¹⁹ Rànking de países y ciudades 'Pet friendly', *Doogweb.es* (2014). Recuperat de: <http://www.doogweb.es/ranking-de-paises-y-ciudades-pet-friendly/>

lloc a la República Txeca. Segons aquest estudi Espanya es trobaria en la setzena posició mundial, mentre que les veïnes França i Itàlia es troben dins les deu primeres, en cinquena i setena posició respectivament. Per altra banda destaca la desena posició amb el Marroc tan sols una posició per sota de Canadà. Cal anomenar que aquesta llista s'ha realitzat amb països que al menys tenen 1000 establiments col·laboradors amb el meta buscador.²⁰

Seguidament es pot veure una taula on s'indiquen les deu ciutats més Pet friendly del món, derivat del mateix estudi realitzat l'any 2014.

Taula 3.2: Rànquing de les ciutats amb més hotels Pet friendly, 2014.

Posició	Ciutat	País
1	Estrasburg	França
2	Lyon	França
3	Deauville	França
4	Katowice	Polònia
5	La Rochelle	França
6	Bordeus	França
7	Gènova	Itàlia
8	Tolosa	França
9	Breslavia	Polònia
10	Niça	França

Font: Elaboració pròpia a partir d'un estudi realitzat per KAYAK.es²¹

En aquest cas sorprèn el bon posicionament de les ciutats franceses, en total set, i essent els tres primers llocs ocupats per aquest país. Estrasburg es situa al cap de la llista, seguit per Lyon i Deauville. Cal dir que les ciutats franceses que apareixen en aquest llistat són ciutats importants tant d'interior, com Estrasburg, Lyon, Bordeus o Tolosa, o ciutats de costa com Deauville, La Rochelle o Niça. Cal destacar que tot i que apareixen set ciutats franceses com les més Pet friendly, segons aquest mateix estudi França es situa en la cinquena posició com a país Pet friendly a nivell mundial. En quart lloc es situa la ciutat polonesa de Katowice, i en novena

²⁰ Destinos mega guau, KAYAK.es, (2014). Recuperat de: <https://www.kayak.es/news/destinos-mega-guau/>

²¹ Rànquing de países y ciudades 'Pet friendly', Doogweb.es (2014). Recuperat de: <http://www.doogweb.es/ranking-de-paises-y-ciudades-pet-friendly/>

posició la ciutat de Breslavia, també d'aquest país. La setena posició l'ocupa Itàlia amb la ciutat de Gènova.

Cal anomenar que aquest és un estudi que ha elaborat un llistat a partir dels allotjaments amb permissió d'animals, però si el factor que s'estudia és un altre, dóna lloc a un llistat diferent, com el que indica un article realitzat per *Infobae*²², on el que s'avalua és el conjunt de la ciutat com a "amiga dels animals" i no només els allotjaments.

Segons aquest estudi les ciutats més Pet friendly són les següents, basant-se en els aspectes de caràcter públic, com l'admissió en els mitjans de transport urbans o en locals i espais públics de les ciutats.

Taula 3.3: Les cinc ciutats més Pet friendly d'Europa i Estats Units, 2015.

	Ciutat	País
1	Amsterdam	Països baixos
2	Berlin	Alemanya
3	Brussel·les	Bèlgica
4	París	França
5	San Francisco	Estats Units

Font: Elaboració pròpia a partir de l'estudi d'*Infobae.com*²³

En aquest cas, les quatre primeres ciutats es troben a Europa i la cinquena posició l'ocupa la ciutat americana de San Francisco. Aquestes cinc ciutats figuren a la llista ja que proporcionen facilitats per als propietaris de gossos, els quals poden accedir amb més facilitat i normalitat en el transport públic com trens, tramvies o autobusos i en espais com botigues, cafeteries o restaurants de les ciutats.

Es podria dir que són ciutats cada vegada més conscienciades en aquest aspecte, i permeten cada cop més l'accessibilitat per als animals de companyia. Cal destacar que segons aquest article, el 98% de les ciutats Espanyoles tenen restriccions pel

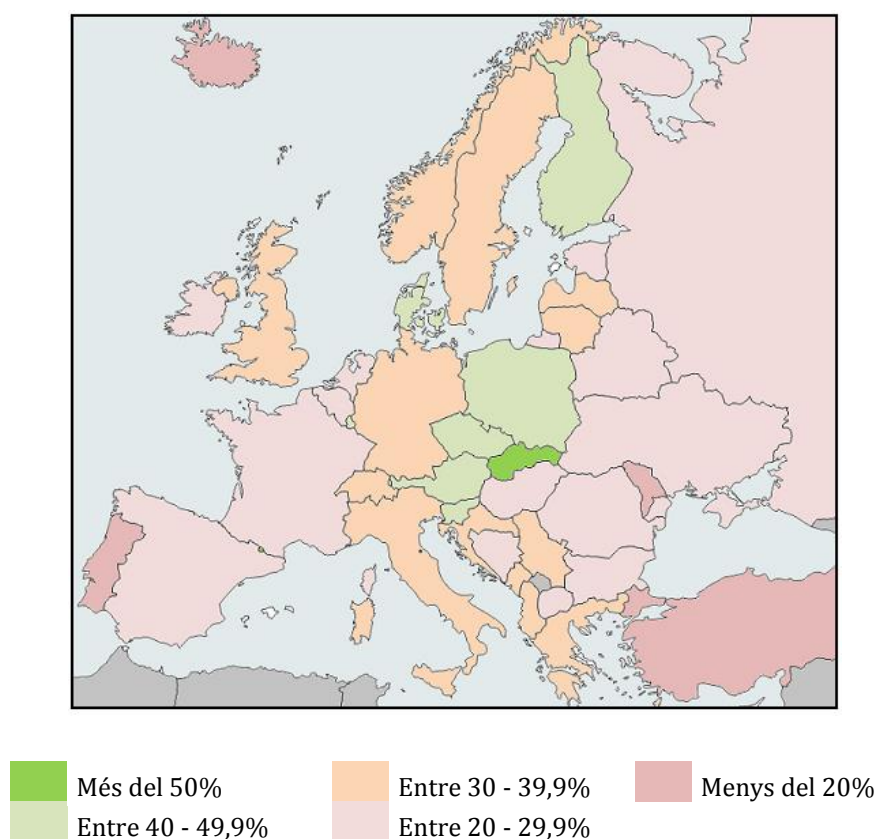
²² Las 5 ciudades dogfriendly en Europa y Estados Unidos, *Infobae.com*, (2015). Recuperat de: <http://www.infobae.com/2015/12/24/1778101-las-5-ciudades-dog-friendly-europa-y-los-estados-unidos>

²³ Las 5 ciudades dogfriendly en Europa y Estados Unidos, *Infobae.com*, (2015). Recuperat de: <http://www.infobae.com/2015/12/24/1778101-las-5-ciudades-dog-friendly-europa-y-los-estados-unidos>

que fa a la mida de l'animal o tan sols l'accés per a gossos pigall està permès, mentre que a Bèlgica per exemple no existeix aquest tipus de restricció.

Per contra, en el següent quadre es poden veure unes dades més concretes, on es mostra el percentatge d'allotjaments Pet friendly de lloguer de vacances als diferents països del continent Europeu, classificats per ordre de major a menor. Aquestes dades s'han extret d'un estudi realitzat per Hometogo.es.

Taula 3.4. Allotjaments Pet friendly de lloguer estival a Europa, 2016 (en %)²⁴.



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Hometogo.es²⁵

En aquest cas, el primer lloc l'ocupa Andorra, on un 60,7% dels allotjaments de lloguer estival admeten animals de companyia. En segona posició es situa

²⁴ Dades ressenyades a l'Annex 3.

²⁵ España a la cola del Turismo "Pet friendly", *Hometogo.es* (2016). Recuperat de: <https://www.hometogo.es/analisis/espana-a-la-cola-en-el-turismo-pet-friendly-andorra-a-la-cabeza-de-europa/>

Eslovàquia, on un 56,2% d'aquest tipus d'allotjament són Pet friendly. Aquests dos països són els únics per el moment que superen el 50%. En tercera posició es troba Finlàndia amb gairebé la meitat dels allotjaments Pet friendly sent un 48,6%. Seguidament els països que superen el 40% on es troben la República Txeca, Dinamarca, Àustria, Eslovènia i Luxemburg. Cal remarcar per evitar confusions que el total són trenta nou països, Polònia i Luxemburg comparteixen la vuitena posició, mentre que Bèlgica i Macedònia comparteixen la vint-i-novena posició.

En el cas d'Espanya es troba situada en la trenta tercera posició d'un total de quaranta països, amb un 21,7% d'allotjaments de lloguer estival Pet friendly. En les últimes posicions amb menys del 20% s'observen països com Portugal, Moldàvia, Islàndia i en darrera posició Turquia amb tan sols un 8% dels allotjaments de lloguer amics dels animals.

Encara que els estudis observin factors diferents, si es comparen es poden observar amb més detall i veure variacions o coincidències. Per exemple segons el llistat de les 10 ciutats més Pet friendly pel que fa als hotels, hi figuraven 7 ciutats franceses, mentre que en aquest cas, França es troba situada en la vint-i-setena posició amb un 27,5% d'allotjaments de lloguer estival que accepten animals.

Segons aquestes dades, destaca que els països més Pet friendly coincideixen amb el centre i el nord d'Europa, mentre que els menys adaptats en aquest aspecte es troben més situats al sud, al est i al oest del continent, a excepció d'Itàlia i Grècia, situats també al sud però amb un percentatge que supera el 30%.

3.2. El mercat Pet Friendly a Espanya

Tot sembla indicar que aquest mercat a Espanya encara no està prou consolidat, o així es reflexa en els resultats que s'han pogut veure fins ara en els anteriors punts. Estudis anomenats en el punt anterior indicaven que Espanya es troba en la trenta tercera posició pel que fa al percentatge d'allotjaments de lloguer estival en el

conjunt de països europeus al 2016 i per altra banda es troba en setzena posició en el rànquing de països segons els hotels Pet friendly al 2014.

Tot i això cal indicar que és un mercat que va augmentant i que Espanya s'hi està adaptant progressivament tenint en compte que el turisme és una activitat amb molt de pes a nivell nacional. Aquestes són xifres que engloben i comparen el conjunt dels països Europeus, per tant, caldrà analitzar quines són les xifres interiors sobre aquest mercat.

Pel que fa a nombre de mascotes a Espanya en un 49,3% dels habitatges espanyols s'hi troba una mascota, en el 26% es tracta de gos i en el cas dels gats es troben a un 19% dels habitatges. El total d'animals censats en el país és de uns 20 milions, tenint en compte que la xifra pot ser superior ja que aquests són els animals enregistrats però avui dia, tot i ser obligatori, no tots els animals porten microxip per tant les xifres són aproximades.

Pel que fa als allotjaments hotelers, en el següent quadre s'observa el rànquing de les 10 ciutats amb més hotels que admeten mascotes segons l'estudi anomenat anteriorment²⁶.

Taula 3.5. Les 10 ciutats amb més hotels Pet friendly d'Espanya, 2014.

Posició	Ciutat
1	Saragossa
2	Bilbao
3	Sevilla
4	Madrid
5	Màlaga
6	Alacant
7	Barcelona
8	València
9	Múrcia
10	La Coruña

Font: Elaboració pròpia a partir de KAYAK.es²⁷

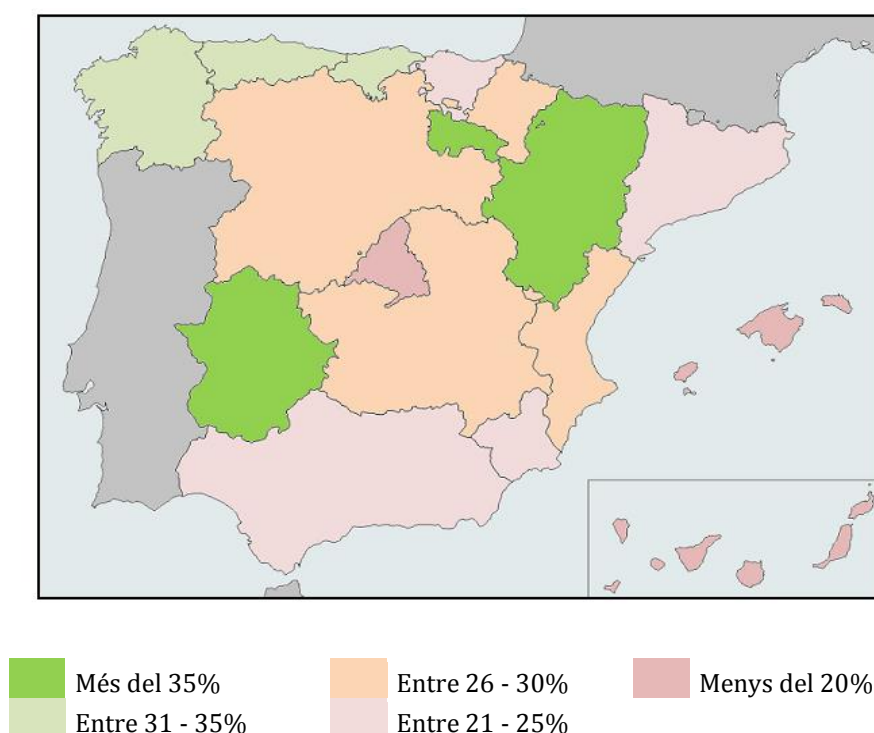
²⁶ Destinos mega guau, KAYAK.es (2014). Recuperat de: <https://www.kayak.es/news/destinos-mega-guau/>

²⁷ Destinos mega guau, KAYAK.es (2014). Recuperat de: <https://www.kayak.es/news/destinos-mega-guau/>

En primera posició, es situa Saragossa seguit de Bilbao i Sevilla, mentre que la capital ocupa la quarta posició seguit de Màlaga i Alacant en cinquena i sisena posició respectivament. Barcelona es troba dins el rànquing ocupant la setena posició seguit de València, Múrcia i finalment la Coruña en desena posició.

Per altra banda s'analitzarà el percentatge d'allotjaments de lloguer estival de cada comunitat autònoma que reflecteix el següent quadre.

Taula 3.6. Allotjaments Pet friendly de lloguer estival per CC.AA, 2016²⁸.



Font: Elaboració pròpia a partir de Hometogo.es²⁹

Com es pot observar, les comunitats amb un percentatge més elevat de allotjaments de lloguer estival Pet friendly, són Extremadura, La Rioja i Aragó per aquest ordre. Mentre que les segueixen les comunitats autònomes situades al nord; Cantàbria, Galícia i Astúries. Entre un 26 – 30% es troben les dos grans comunitats

²⁸ Dades ressenyades a l'Annex 3.

²⁹ España a la cola del Turismo "Pet friendly", *Hometogo.es* (2016). Recuperat de: <https://www.hometogo.es/analisis/espana-a-la-cola-en-el-turismo-pet-friendly-andorra-a-la-cabeza-de-europa/>

autònomes centrals, Castella – La manxa i Castella Lleó, juntament amb Comunitat Valenciana i Navarra. Entre un 21 – 25% d'allotjaments de lloguer estival Pet friendly es troben el País Basc, Catalunya, Andalusia i Múrcia. Per últim, les comunitats menys Pet friendly en aquest cas són Madrid, les Canàries i les Illes balears amb el menor percentatge.

En cap cas es supera el 50% d'allotjaments Pet friendly, i només en el cas d'Extremadura es supera el 40%. Per altra banda, es pot observar una relació entre aquest segment i la modalitat turística, el clima o la geografia predominant en cada comunitat autònoma. Per exemple, en els casos de les comunitats situades al nord, Extremadura, Galícia i Astúries, tendeixen a tenir un turisme més de tipus rural, i més relacionat amb la muntanya, degut probablement a la geografia de la zona i el clima, de la mateixa manera que Castella – la manxa i Castella – Lleó es troben situades a l'interior i són més propenses a paisatge de camp. Això pot donar resposta a que siguin més Pet friendly, ja que aquest segment, com s'ha vist anteriorment, està més lligat a aquestes modalitats turístiques de tipus rural que no pas a les de sol i platja.³⁰ Si més no, el País Basc seria una excepció a aquesta regla, ja que es troba situada al nord, però amb un baix percentatge Pet friendly.

Així doncs, les comunitats autònomes Andalusia, Catalunya, i el conjunt de les Illes, tendeixen a tenir un turisme més relacionat amb el sol i la platja, i és possible que per aquest motiu el percentatge Pet friendly sigui més baix. Cal destacar també la comunitat de Madrid, on sorprenentment el percentatge és baix, tan sols d'un 19,40% i només per damunt de les illes Balears i les Canàries. Per altra banda les Illes poden semblar menys propenses a acceptar animals ja que l'accessibilitat és més limitada, per tant es pot donar el cas de que no s'hi doni la necessitat tenint en compte que per desplaçar-se fins a les illes s'ha d'utilitzar avió o vaixell, mitjans de transport menys utilitzats per viatjar amb mascotes.³¹

En el cas de les ciutats espanyoles més Pet friendly es valoren els hotels i en el cas de les comunitats autònomes es valoren els apartaments turístics, per tant, s'ha d'anar molt en compte a l'hora de veure-hi similituds o diferències. En alguns casos

³⁰ Viajar con mascotas, una interesante oportunidad para el Turismo Rural, *Ruralempresarial.com* (2015). Recuperat de: <http://www.ruralempresarial.com/viajar-con-mascotas/>

³¹ Viajes "Pet friendly", *Revista Savia* (2008). Recuperat de: http://www.revistasavia.com/2005-2011/2008/pdf/sav_052_054.pdf

podria ser que la quantitat d'un tipus d'allotjament o d'un altre faci que els resultats no es puguin extrapolar. Per exemple, en el cas del País Basc s'observa que un percentatge baix d'apartaments accepten mascotes, però per altra banda, Bilbao que és la capital d'aquesta comunitat autònoma, es troba situada en segona posició pel que fa a hotels 'amics de les mascotes'. El mateix passa amb Sevilla o Madrid, situades en tercera i quarta posició respectivament pel que fa al percentatge d'hotels, però no obstant, la Comunitat de Madrid i Andalusia figuren a la llista de comunitats autònomes amb uns percentatges baixos pel que fa a allotjaments de lloguer estival Pet friendly.

3.3. Normativa i infraestructures:

Cal tenir en compte, que en aquest mercat hi intervenen factors a nivell nacional que poden condicionar, afectar o intervenir en el desenvolupament d'aquest mercat.

Com a norma general a nivell nacional, existeix l'obligació per a tots els animals de ser degudament identificats, registrats o censats, segons la legislació autonòmica. Això permet tenir un control sobre la seva població, donar solució al problema d'abandonament d'animals o per solucionar problemes de responsabilitat civil que poden causar els animals, com per exemple, mossegades o agressions a tercers, atropellament o causa d'accident.

A Catalunya, ho regula la Llei 2/2003 del 4 de Juliol, de Protecció dels animals: La qual indica que els gossos y gats han d'estar identificats mitjançant un sistema electrònic amb la implantació d'un microxip homologat. És un requisit previ i obligatori per efectuar qualsevol transacció de l'animal, ha de constar en qualsevol document que faci referència a aquest i realitzar-se prèviament la inscripció en el cens.

A continuació es veuran tant factors diversos, com legislacions que hi poden intervenir pel que fa a l'admissió d'animals als allotjaments, vies o espais públics i als transports.

Pel que fa a l'admissió als espais o als establiments i a la circulació en els espais d'aquests, normalment són les ordenances municipals qui ho regulen. Per altra banda, depenent de cada Comunitat Autònoma, existeix una diversitat de normes sobre els animals de companyia i la seva admissió.

Per accedir a la via pública, o als transports públics s'han observat ordenances municipals³² com les de Salou, Cambrils, Reus, Valls, i el Vendrell, municipis de la Costa Daurada i les condicions majoritàries són les següents:

Els gossos generalment han d'anar lligats amb corretja i identificats amb la placa corresponent, i en els casos de ser races potencialment perilloses han de dur també un morrió. Normalment es prohibeix o es limita l'accés a parcs i jardins, així com a les platges.

En el cas dels transports públics, aquests podran accedir-hi segons les disposicions vigents que dicti la Generalitat de Catalunya. En el cas dels gossos pigall, aquests podran accedir-hi lliurement sempre que vagin acompanyats dels seus propietaris i tinguin les condicions higièniques i sanitàries adients indicades per les ordenances.

Com a norma general, les ordenances expressen la prohibició per als animals d'accedir a locals destinats a la fabricació, transport, emmagatzematge o manipulació d'aliments.

Als establiments públics com hostals, hotels, restaurants i bars entre d'altres es podrà prohibir l'entrada d'animals segons el criteri de cada establiment, però mai poden anar deslligats i sempre han de dur la placa que els identifica.

A part del que dicten les ordenances, com s'ha indicat anteriorment, cada establiment posa unes normes d'admissió segons creu convenientes i cal remarcar que aquestes normes també poden variar segons el tipus d'allotjament. Per

³² Ordenances consultades de cada un dels municipis següents: Salou, Cambrils, Reus, Valls i el Vendrell, ressenyades a la bibliografia.

exemple, els càmpings poden ser més receptius a l'hora d'admetre animals a les parcel·les, ja que es troba més en contacte amb el camp i no hi ha necessitat de servei de neteja si s'utilitza la pròpia tenda o caravana. Però en canvi potser no admeten animals als *mobilhomes* o *bungalows* per la seva naturalesa més propera a l'habitació d'un hotel o apartament. En el cas dels hotels en molts casos les mascotes no poden accedir a l'habitació i tenen l'accés a espais comuns limitats.

Cal anomenar també que als municipis costers del país, els gossos estaven acceptats a 40 platges³³ l'any 2014, situant-se Espanya a la cua d'Europa en aquest aspecte segons el buscador especialitzat de platges "Playea". Actualment el nombre és major, i es registren a Espanya per aquest 2016 un total de 58 platges accessibles per gossos³⁴. Tot i així, el nombre segueix sent menor que països com Itàlia, amb 120, França amb 190 i Gran Bretanya amb 350 platges on els gossos poden accedir-hi.

Si s'observa en aquest aspecte la Costa Daurada, normalment els gossos no s'admeten a les platges o piscines municipals durant la temporada de bany. Tot i que a la guia de platges de la Costa Daurada no apareix encara, aquest any 2016 estrena la platja Riera d'Alforja a Cambrils com la primera i l'única platja que admetrà gossos durant tot l'any a la Costa Daurada.³⁵

El transport és un altre factor important a l'hora de viatjar amb mascota. Per suposat es pot viatjar amb el gos o el gat utilitzant el propi cotxe tenint en compte les normes que ho regulen i les necessitats de l'animal. Però també és possible viatjar en avió, tren o vaixell.

A Catalunya, el decret legislatiu 2/2008 del 15 d'Abril de protecció d'animals de companyia s'ha observat l'article 8 que fa referència al Trasllat d'animals i s'indiquen les següents normes:

³³ Sólo 40 playas de España admiten perros. *Hosteltur* (2014). Recuperat de http://www.hosteltur.com/165870_solo-40-playas-espana-admiten-perros.html

³⁴ Playas españolas para ir de vacaciones con tu perro, *Homeaway* (2016). Recuperat de: <https://www.homeaway.es/info/ideas-para-vacaciones/guias-consejos-alojamientos/Vacaciones-con-perro/playas-perros>

³⁵ Playas españolas para ir de vacaciones con tu perro, *Homeaway* (2016). Recuperat de: <https://www.homeaway.es/info/ideas-para-vacaciones/guias-consejos-alojamientos/Vacaciones-con-perro/playas-perros>

“8.1 Els animals han de disposar d'un espai suficient que permeti, com a mínim, que puguin aixecar-se i jeure si se'ls trasllada d'un lloc a un altre. Els mitjans de transport o els embalatges han de ser concebuts per protegir els animals de la intempèrie i de les diferències climàtiques fortes.
8.2 Els animals han de ser abeurats durant el transport i han de rebre una alimentació apropiada a intervals convenients segons el que s'estableixi per via reglamentària.
8.3 En la càrrega i la descàrrega dels animals, s'ha d'utilitzar un equip adequat per evitar-los danys o sofriments.”³⁶

Pel que fa al transport, a nivell Europeu s'estableix un model de passaport per als gossos, gats y fures, els quals han de estar identificats amb un sistema electrònic d'identificació o amb un tatuatge llegible. També han de dur el corresponent passaport expedit per un veterinari, el qual certifica que aquell animal disposa de les vacunes al dia, vacunació antiràbica i altres informacions o característiques referents a l'animal (Soria Núñez, 2013). Aquests requisits farien referència a transports dins d'Europa, per contra, per viatjar a un altre país és necessària la documentació o els requisits que exigeixi cadascun.

Segons la normativa d'AENA (Aeropuertos Españoles i Navegación Aérea), els animals domèstics tan sols poden viatjar en la cabina amb els passatgers si el propietari es responsabilitza de la seva vigilància i transport sense ocasionar molèsties per la resta de passatgers. Però normalment els animals domèstics poden viatjar a la bodega de l'avió juntament amb l'equipatge i pagant la tarifa corresponent. Cal anomenar que les condicions de transport, les normes i els preus varien segons la companyia aèria. En qualsevol cas, els gossos pigall seran admesos sense cap suplement. Cal dir que les companyies *low cost* són menys propenses a admetre mascotes y també limiten l'accés de gossos pigall.

En avió, l'animal pot viatjar en cabina si el pes total incloent el transportí no pesa més de 8kg, però si no és així, normalment els animals viatgen en gàbies a la bodega de l'avió, la qual cosa pot ser estressant per l'animal. En molts casos els requisits i les condicions depenen de la companyia aèria. Cal dir que la documentació de l'animal és molt important a l'hora de viatjar en avió així com les bones condicions sanitàries.

³⁶ Article 8 del DECRET LEGISLATIU 2/2008 de 15 d'Abril pel qual s'aprova el text refós de la llei de protecció dels animals, *Portaljuridic Gencat.cat* (2016). Recuperat de: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=492668

El tren és una altra opció. A Espanya, Renfe en els trajectes Rodalies permet la entrada de gossos i gats, sempre que hi estiguin d'acord i no suposi una molèstia per els altres passatgers del tren. Una altra condició és que els gossos estiguin lligats i portin morrió durant el viatge. En AVE i llarga distància les condicions són més estrictes, l'animal no pot superar els 10kg, i ha d'anar tancat en un transportí que permeti la recollida dels residus, el cost de transportar-lo serà el 25% d'un bitllet en classe turista.

No és molt habitual que els creuers acceptin animals de companyia. Però en tot cas, si es vol viatjar en vaixell, normalment la durada és llarga i els animals es passen gairebé tot el viatge en les bodegues dins de les gàbies o casetes, en alguns casos permeten que els amos puguin dirigir-se a les bodegues per comprovar el benestar dels animals.

Cal dir que els gossos pigall tenen més accessibilitat a tots aquests transports i allotjaments, normalment les condicions són menys estrictes o el seu accés és gratuït.

4. EL MERCAT PET FRIENDLY A LA COSTA DAURADA

La Costa Daurada és una marca turística de Catalunya formada per sis comarques; Alt Camp, Conca de Barberà, Priorat, Baix Camp, Baix Penedès i Tarragonès. Les tres darreres són comarques costaneres que consten de 81 km de litoral banyats per el mar Mediterrani. La regió té una gran riquesa històrica i cultural, tant al litoral com a l'interior, i afegit amb el bon clima que permet gaudir de dies de sol gairebé tot l'any fa que sigui una destinació molt potent turísticament.

La Costa Daurada té un clima mediterrani, on els hiverns són suaus i els estius són càlids amb poques pluges. Els tipus de paisatges són molt diversos degut a la seva orografia, ja que s'hi poden trobar zones costeres, de camp i de muntanya. Gràcies a totes aquestes condicions, les modalitats turístiques possibles són molt variades.

Cal dir que sis municipis de la costa daurada consten amb el segell de Turisme familiar atorgat per l'Agència catalana de Turisme la qual distingeix els municipis on s'hi troba aquest tipus de demanda i on s'hi ofereixen els serveis i equipaments adaptats a les necessitats de les famílies. Aquests municipis són; Calafell, Cambrils, El Vendrell, Salou i Vila-Seca i La pineda.

Encara que la major part del turisme es situa a les comarques del litoral, on l'afluència de turistes és major, a la Costa Daurada és possible trobar altres ofertes a l'interior i realitzar altres tipus de turisme. Cal destacar que és una zona molt rica culturalment, alguns exemples de recursos turístics culturals són la ruta dels Císter amb els monestirs de Poblet, Santes creus o Escornalbou, les ruïnes romanes a Tarragona i la muralla medieval de Montblanc.

A més a més, la cuina mediterrània també té els seus propis plats típics, com per exemple el xató, els calçots o el menjar blanc de Reus. Cal destacar les zones vitivinícoles que hi són molt presents sobretot a les comarques del Priorat, Conca de Barberà i Baix Penedès, amb 6 Denominacions d'origen en tota la Costa Daurada.

Per tant tots aquests elements conformen un espai on les possibilitats són molt diverses conformant una ampla oferta de turisme de sol i platja, turisme rural i de muntanya, turisme gastronòmic i turisme cultural entre d'altres possibles.

Pel que fa al perfil del turista, i segons dades de la Generalitat de Catalunya, a la costa Daurada es troba en el grup d'edat de 35 a 44 anys, que ha estat el més freqüent segons les enquestes realitzades a 2443 turistes, amb predomini del de familiars adults (44,9 %). Un 39,3% han estat turistes estrangers, amb predomini de francesos i britànics.

Per el que fa a l'allotjament, les segones residències i les cases de familiars o d'amics han constituït l'allotjament principal per a una tercera part dels turistes, i per últim la motivació principal de l'elecció del viatge és degut a que es tracta d'una destinació de vacances³⁷

Com s'ha indicat a la introducció, les mascotes es troben en molts habitatges en el nostre país, i són un membre més de la família en molts casos, però això no vol dir que només les famílies viatgin amb les seves mascotes. El perfil d'aquest turista podria englobar a totes aquelles persones que tinguin mascota, ja siguin famílies, solters, parelles o jubilats.

No hi ha dades estadístiques de quin és el perfil turístic Pet friendly a la Costa Daurada, però no obstant, existeix un estudi realitzat per una empresa especialitzada en comercialització de cases rurals y allotjaments similars en el Regne Unit anomenat holidaycottages.co.uk el qual indica que els turistes més disposats a viatjar amb animal de companyia són els pares de família d'entre 35 i 44 anys, així com els majors de 55 anys³⁸.

Aleshores a primera vista es pot observar que el perfil de turista de la costa daurada coincideix per el que fa a l'edat amb els turistes Pet friendly al Regne Unit.

³⁷ Caracterització de la demanda turística de les marques Costa Daurada i Terres de l'Ebre, 2010 *Gencat.cat*. (2010). Recuperat de:

<http://www.gencat.cat/diue/departament/premsa/hemeroteca/turisme/fullturisme/fullturisme6/3/>

³⁸ Turismo con mascotas, clave para atraer a más turistas nacionales, Hosteltur 2013. Recuperat de: http://www.hosteltur.com/165100_turismo-mascotas-clave-atraer-turistas-nacionales.html

4.1. Anàlisi de la oferta d'allotjament Pet friendly a la Costa Daurada.

En un principi, a les zones rurals i a les destinacions de muntanya és més habituals a admetre animals als seus allotjaments, les quals s'avenen més amb aquesta demanda.

A continuació es mostra un quadre recopilatori on apareixen el nombre d'allotjaments de la Costa Daurada classificats per tipologia segons siguin Hotels o hostals, Càmpings, Allotjaments rurals o Apartaments turístics i quin nombre d'aquests allotjaments admet mascotes.

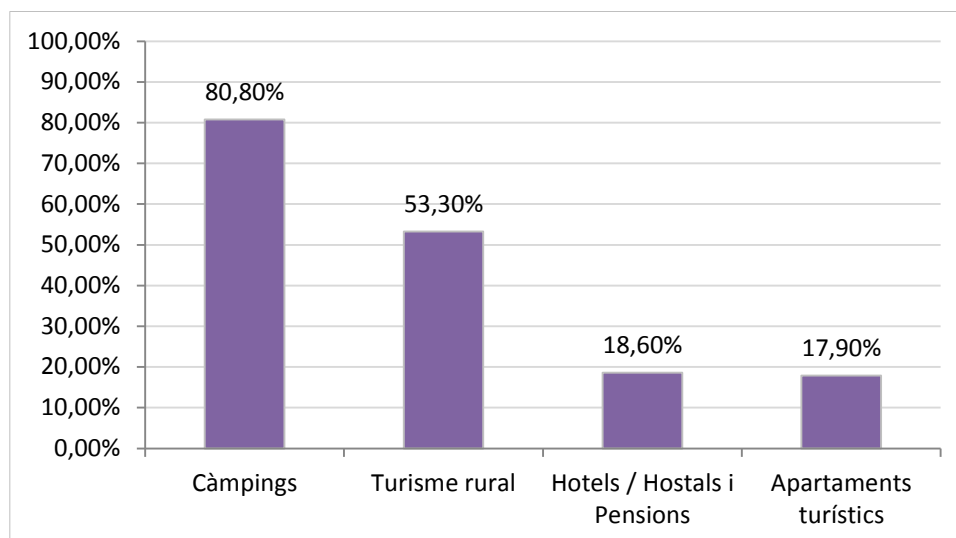
Taula 4.1. Allotjaments Pet friendly a la Costa Daurada:

	Nombre d'allotjaments	Nombre d'allotjaments Pet friendly
Hotels / Hostals i Pensions	285	53
Càmpings	52	42
Turisme rural	210	112
Apartaments turístics	28	5
TOTAL COSTA DAURADA	575	212

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del idescat.cat i la Guia oficial d'allotjaments de Catalunya.

En total els hotels i hostals són 285, conformant gairebé la meitat dels allotjaments totals de la Costa Daurada que en són 575. En segon es situen els allotjaments de turisme rural que constitueixen un total de 210. Per últim els menys corrents són els Càmpings amb un total de 52 establiments en tota la Costa Daurada i darrerament els Apartaments turístics que en són un total de 28. A partir d'aquest recull de dades es pot observar quina proporció admet animals de companyia.

Gràfic 4.2. Establiments Pet Friendly a la Costa Daurada, 2014 (% sobre total de cada tipologia)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del idescat.cat i la Guia oficial d'allotjaments de Catalunya

Començant per els càmpings, el percentatge és de 80,8% Pet friendly essent els allotjaments més amics dels animals. El percentatge és una mica més baix en el cas dels allotjaments rurals amb un 53,3%. Es pot observar que càmpings i allotjaments rurals destaquen amb un alt percentatge d'establiments que admeten animals. Aquest tipus d'allotjaments estan més lligats a la modalitat turística rural i amb més contacte amb la naturalesa, i com s'ha vist anteriorment, aquestes modalitats i allotjaments són més propenses a ser Pet friendly que les modalitats de sol i platja, més lligades a allotjaments de tipus hotels, hostals i apartaments turístics.

Si més no, cal anomenar que els càmpings són un tipus d'allotjament que s'adapta a modalitats turístiques tant rurals o de muntanya, com de sol i platja, i amb un fort contacte amb la naturalesa al mateix temps. Degut a aquest lligam amb l'aire lliure i el camp, són allotjaments amb molta tendència a acceptar mascotes, per aquest motiu el percentatge podria ser tant alt.

En el cas de la resta d'allotjaments, tan sols un 18,6% dels hotels admeten animals de companyia i en el cas dels apartaments turístics, un 17,9%, percentatges molt

més baixos que en el cas dels càmpings i els allotjaments rurals i que no superen el 20% en cap dels dos casos.

En el conjunt de la costa Daurada existeixen un total de 575 establiments turístics tenint en compte tots els tipus, i 212 dels quals admeten mascotes, essent així un percentatge Pet friendly per la Costa Daurada de 36,8%. S'observa que aquest percentatge és més alt que el percentatge Pet friendly total del país, essent aquest un 22%.³⁹

Com s'ha pogut veure, gairebé la meitat dels allotjaments a la Costa Daurada són Hotels i Hostals o Pensions, conformant una part força important dels allotjaments totals de la zona. A continuació es farà un anàlisi més exhaustiu sobre aquest tipus d'allotjaments i la seva oferta Pet friendly, segons el total de la zona i per comarques.

A continuació es mostra una taula amb el nombre d'establiments d'aquest tipus a la Costa Daurada segons les comarques, i en el cas dels hotels, segons la categoria oficial.

Taula 4.3. Nombre d'establiments per categoria a les comarques de la Costa Daurada.

	Hotels 1*	Hotels 2*	Hotels 3*	Hotels 4*	Hotels 5*	Total d'hotels	Total d'Hostals i Pensions	Total
Tarragonès	10	9	42	41	1	103	24	127
Baix Camp	7	13	19	18	1	58	17	75
Baix Penedès	6	4	10	6	1	27	8	35
Alt Camp	2	1	2	0	0	5	0	5
Conca de Barberà	4	6	5	1	0	16	6	22
Priorat	3	1	4	5	0	13	8	21
TOTAL HOTELS COSTA DAURADA	32	34	82	71	3	222	63	285

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de IDESCAT.cat.

³⁹ Turismo con mascotas, clave para atraer a más turistas nacionales, *Hosteltur* (2013). Recuperat de: http://www.hosteltur.com/165100_turismo-mascotas-clave-atraer-turistas-nacionales.html

El nombre d'hotels supera clarament el nombre d'hostals i pensions. S'observa un total d'hotels de 222 mentre que tan sols un total de 63 Hostals i Pensions. Les categories més comuns són de 3 i 4 estrelles oficials ja que existeixen 82 i 71 establiments d'aquestes categories respectivament. Els següents menys comuns són de 1 i 2 estrelles, que més o menys conformen al voltant de 30 establiments de cada categoria, i per últim, tan sols s'observen 3 hotels de 5 estrelles a la Costa Daurada.

Per altra banda, s'observa que el Tarragonès concentra el major nombre d'hotels (103) i de Pensions (24) en comparació amb les altres comarques. El Baix camp es trobaria en segona posició concentrant un total de 58 hotels i 17 Hostals i Pensions. El Baix Penedès ocuparia la tercera posició pel que fa al nombre d'hotels i hostals, 27 i 8 respectivament i per últim l'Alt camp que concentra tan sols 5 establiments hotelers i cap hostal. El priorat i la conca de Barberà concentrarien més o menys el mateix nombre d'hotels i hostals cadascun i amb un total individual d'uns 20 establiments d'aquest tipus.

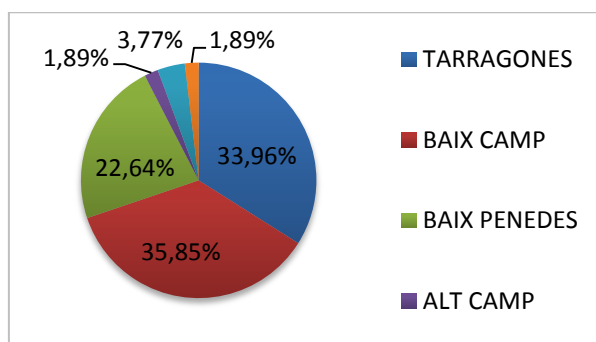
Aquest quadre indica que la major part d'establiments d'aquest tipus es troben en les comarques del Tarragonès, Baix Camp i Baix Penedès, per aquest ordre de major a menor nombre d'allotjaments. Les tres comarques són litorals, i on és més habitual el turisme de sol i platja en els seus municipis litorals, per tant la demanda és més alta la qual cosa justifica l'alt nombre d'aquests allotjaments.

El conjunt d'hotels i hostals de la Costa Daurada està format per 285 establiments, dels quals 53 en són Pet friendly (Taula 4.1) per tant, tal i com recull el gràfic 4.2, un percentatge del 18,6%.

A continuació en el gràfic 4.4 es mostra la distribució del total d'aquests allotjaments de la Costa Daurada segons el percentatge present de cada comarca.

Dels 285 hotels i hostals de la Costa Daurada, en primer lloc el 35,85% es troben al Baix camp i en segon lloc el 33,96% es troben al Tarragonès mentre que el Baix Penedès concentra un 22,64%.

Gràfic 4.4. Distribució dels hotels i hostals a la Costa Daurada segons la comarca (%)



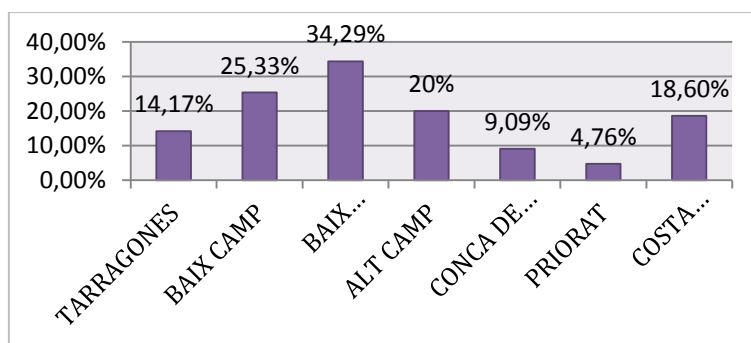
Font: Elaboració pròpia a partir de dades de la *Guia d'allotjaments Turístics de Catalunya*.

Es pot observar que les tres comarques litorals concentren aproximadament un 90% d'aquesta oferta, mentre que les comarques interiors tenen un percentatge molt més baix i en cap de les tres comarques es supera el 5%.

Aleshores s'ha d'analitzar els hotels que accepten animals tenint en compte el nombre d'hotels totals de cada comarca. El gràfic següent 4.5 reflecteix el percentatge d'hotels i hostals Pet friendly sobre el total de la comarca.

Comparant la taula 4.3 amb el gràfic 4.4, es pot veure que el Baix camp té un menor nombre d'hotels que el Tarragonès, 58 i 103 respectivament, si més no, el percentatge d'hotels Pet friendly és més alt al Baix Camp que al Tarragonès tal i com mostra el gràfic 4.5.

Gràfic 4.5 Percentatge d'allotjaments Pet Friendly sobre el total de cada comarca (%)

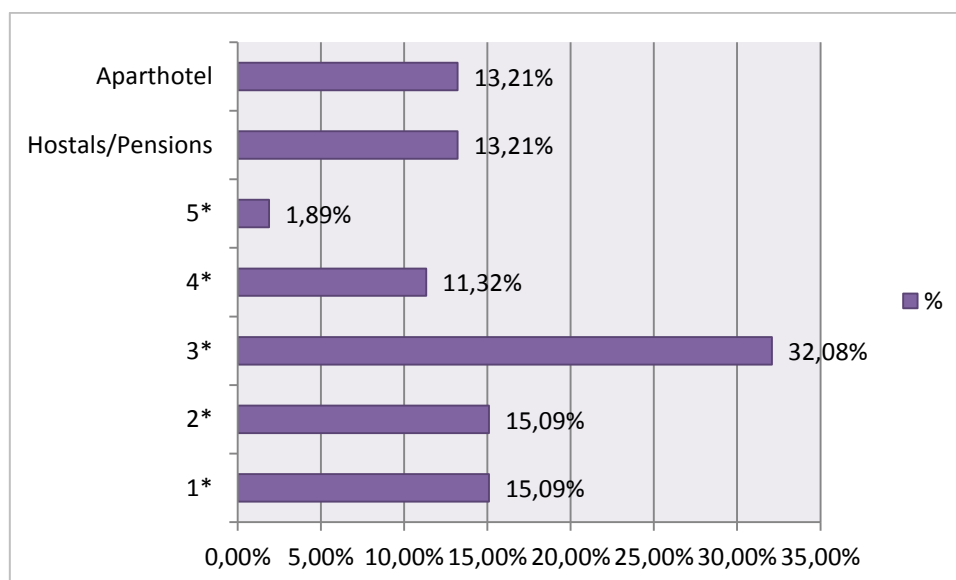


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de la *Guia d'allotjaments Turístics de Catalunya*.

Si s'observen els percentatges relatius a cada comarca, tenint en compte el nombre d'allotjaments de cadascuna, es pot observar com el Baix Penedès es la comarca que disposa de més allotjaments Pet friendly, sent un 34,29% aquests allotjaments sobre el total d'aquesta comarca. En segon lloc es situa el Baix Camp, amb aproximadament un quart d'hotels i hostals que accepten animals sobre el total de la comarca. A continuació, l'Alt camp amb un 20% i el Tarragonès, comarca on hi ha el major nombre d'Hostals i hotels, es situa en quart lloc amb tan sols un percentatge del 14,17%. En les darreres posicions es troben la conca de barbera i el priorat, amb un 9,09% i un 4,76% respectivament.

Pel que fa a les categories dels hotels, destaquen els de 3 estrelles essent un 32,08%, i tan sols un hotel de 5 estrelles que admet animals.

Gràfic 4.6. Percentatge d'establiments Pet Friendly dins de cada categoria (%).



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de la *Guia d'allotjaments Turístics de Catalunya*.

El fet que tan sols un hotel de categoria superior pot ser per diferents motius, podria ser degut a una estratègia de diferenciació respecte als competidors de la mateixa categoria, o per el fet d'oferir més serveis als clients. Els Hostals conformen un 13,21%, de la mateixa manera que els apart hotels.

A continuació s'ha elaborat un recull de dades segons la Guia oficial d'establiments a Catalunya sobre els hotels i hostals que admeten animals de companyia.

De tots aquests hotels, se n'han comptabilitzat quins són considerats com *gay friendly*, quins disposen del segell de turisme familiar, etiqueta ecològica europea o segell de qualitat turística, i quins dels quals disposen de sala de convencions, servei de cangur, accessible per a persones discapacitades, Jardí i terrassa i si es troben situats en un municipi litoral. Aquest recull de dades es pot observar en la següent Taula 4.7.

Taula 4.7: Recull de dades de les Característiques dels hotels i hostals de les comarques de la Costa Daurada.

	Pet Friendly	Turisme familiar	Gay friendly	Qualitat turística	Etiqueta ecològica	Saló de convencions	Cangur	Accessible	Jardí/Terrassa	Litoral
TARRAGONES	18	0	5	0	0	11	3	16	15	17
BAIX CAMP	19	0	5	0	0	8	1	16	12	12
BAIX PENEDES	12	0	4	0	0	5	3	10	11	9
ALT CAMP	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0
CONCA DE BARBERA	2	0	1	0	0	1	0	2	2	0
PRIORAT	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
COSTA DAURADA	53	0	17	0	0	25	7	45	42	38

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de la *Guia d'allotjaments Turístics de Catalunya*.

Aquestes etiquetes han estat triades amb l'objectiu de estudiar la possible relació que hi pot haver amb el fet que els allotjaments siguin Pet friendly.

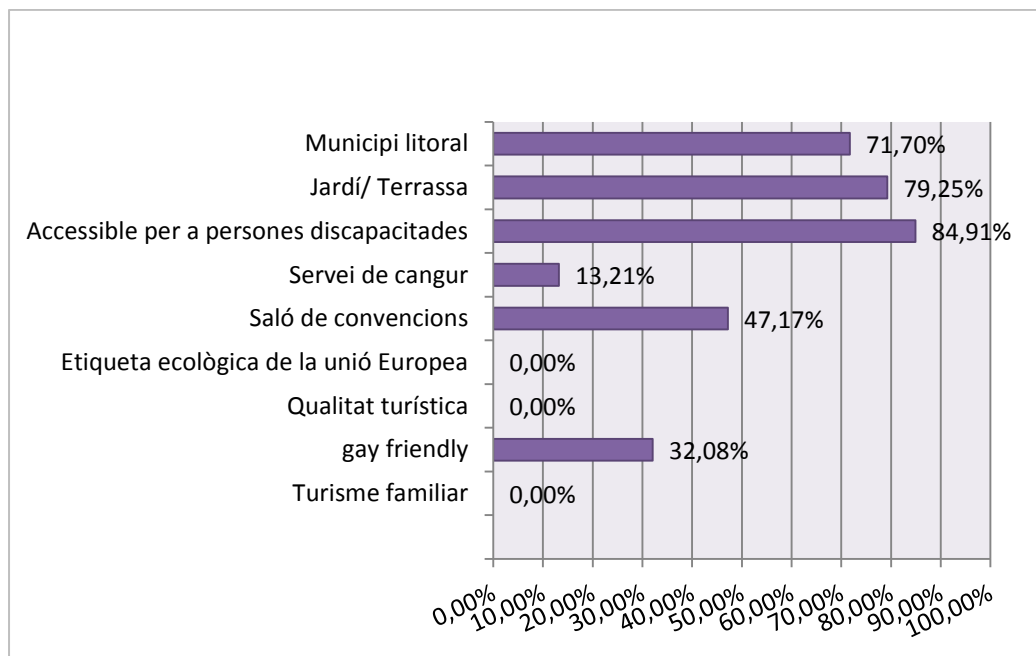
S'observa a la taula 4.7 que el major nombre d'hotels Pet friendly es troben al Baix camp amb 19 establiments, en segon lloc el Tarragonès amb 18 i en tercer lloc el Baix Penedès amb 12.

La etiqueta *gay friendly* ha estat triada per comprovar si hi ha una relació entre aquests dos segments, per reafirmar el que s'ha comentat anteriorment, apuntant

que aquest segment és més propens a tenir animals de companyia. Per altra banda el turisme familiar podria indicar una relació entre aquests dos segments. Com s'ha vist anteriorment, molts usuaris consideren les mascotes com a membres de la família, i si existeix una relació podria ser degut a que les famílies són un tipus de turista que viatja amb mascotes. El mateix podria ocórrer amb l'etiqueta Servei de cangur, que podria indicar la presència d'infants als allotjaments i per tant presència de famílies.

Les sales de convencions podrien indicar que es tracta d'un establiment on es produeixen reunions i podria apuntar que es tracta d'un allotjament amb un perfil de turista de negocis. Accessible per a persones discapacitades podria dir alguna cosa sobre els gossos pigall mentre que jardí i terrassa pot indicar si existeixen espais per a les mascotes. Si els allotjaments es troben en un municipi litoral podria indicar si aquests municipis tendeixen o no a ser més Pet Friendly.

Gràfic 4.8. Característiques dels allotjaments Pet Friendly a la Costa Daurada (%).



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de la Guia d'allotjaments Turístics de Catalunya.

Segons la *Guia oficial d'establiments de Catalunya*, no n'hi ha cap en aquest cas amb els segells de Turisme Familiar, etiqueta ecològica i segell de qualitat turística. Crida l'atenció que tenint en compte que a la Costa Daurada existeixen sis municipis⁴⁰ amb el segell de destinació de Turisme Familiar, no hi hagi cap establiment atorgat amb aquest segell segons la Guia d'allotjaments oficial. Si més no, segons altres fonts, si que hi ha hotels catalogats com a familiars, per exemple, Salou disposa de 22 hotels i 3 apartaments i Cambrils amb 9 Hotels i 2 Apartaments.⁴¹

Un 32% dels hotels Pet friendly són a l'hora catalogats com a *gay friendly*, per tant és un percentatge considerable que fa pensar que hi pot haver una relació entre perfils. Existeixen un alt percentatge d'hotels amics dels animals que a l'hora són accessibles per a persones discapacitades, un 84,91%, a banda de que aquest aspecte és obligatori en alguns casos, això podria ser degut també que per aquests establiments fos necessari l'admissió de gossos pigall i per aquest motiu un alt percentatge podrien ser Pet friendly. De la mateixa manera, un 71,70% disposen de Jardí o Terrassa cosa que podria indicar que aquests allotjaments es permeten ser Pet friendly per disposar d'aquesta característica.

Destaca molt la següent dada, un total de 71,70% dels establiments d'aquest tipus es troben en municipi litoral. Aquesta dada sembla que indiqui que la gran part de la oferta Pet friendly es trobi a la costa, però això pot ser degut a que la major concentració d'establiments de tipus hotels i hostals es troben en els municipis de la costa, on la oferta és més elevada per al turisme de vacances i aquests establiments són més habituals a la costa. Cal tenir en compte que en aquest cas només es tenen en compte els hotels i hostals, i no es tracten tots els tipus d'allotjaments com en la Taula 4.2.

⁴⁰ Pàgina 28, Punt 4 El mercat Pet friendly a la Costa Daurada.

⁴¹ Destinacions certificades, *Gencat.cat* (2016). Recuperat de: <http://act.gencat.cat/destinacions-certificades-familiars>

4.2 Gestió dels establiments hotelers Pet friendly de la Costa Daurada.

Per tal de conèixer millor l'oferta dels hotels pet friendly a la Costa Daurada s'ha analitzat el funcionament d'un total de 43 establiments d'aquest tipus de la zona.

Per dur a terme aquest anàlisi s'ha utilitzat la informació de la *Guia oficial d'allotjaments de Catalunya* per obtenir els establiments que admeten mascotes i tot seguit s'ha analitzat un per un els establiments al buscador especialitzat *Seadmitenmascotas.com*. Aquest buscador proporciona informació de cada establiment respecte de l'admissió de mascotes. Aleshores s'han obtingut quines són les limitacions pel que fa al pes de l'animal, el nombre d'animals admesos per habitació, quins tipus d'animals s'admeten, i quines són les condicions, és a dir, si cal reservar sota petició o si els animals poden accedir a les habitacions o a les zones comunes, i finalment quin cost extra suposa dur la seva mascota de vacances a la Costa Daurada. Totes les dades citades es poden trobar ressenyades en els gràfics a l'annex número 5.

S'ha observat que en la majoria dels establiments accepten tant gossos com a gats, amb un percentatge del 76,74%, mentre que un 23,26% tan sols accepten gossos com a mascota a l'establiment.

Tanmateix, només un 25,78% d'aquests establiments permeten que l'animal accedeixi a les habitacions o a les zones comunes. En aquests casos es demana que si es deixa l'animal a l'habitació sense presència del propietari es deixi un número de telèfon mòbil de contacte a la recepció per tal de localitzar al propietari en cas necessari. Però en la resta dels casos, l'animal no pot quedar-se sol a les habitacions i tampoc pot accedir a les zones comunes, fet que pot dificultar molt l'estança d'un viatger que considera la mascota un membre més de la família.

Una altre condició per admetre mascotes és el nombre, dons s'observa que tan sols un 13,95% dels establiments admeten dos mascotes per habitació enfront al 86,05% que n'admeten una per habitació.

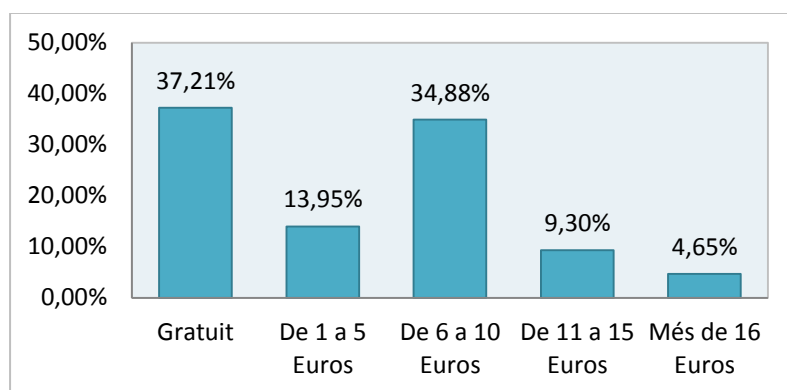
Pel que fa a limitacions de pes, una mica més de la meitat dels establiments no accepten mascotes que superin els 15kg, és a dir, accepten gossos petits i mitjans.

El percentatge és d'un 53,49%. Mentre que aquells establiments on el límit de pes és de 5kg conforma un percentatge del 18,60%. Per últim, un 27,91% dels establiments no posen cap tipus de limitació de pes.

S'observa en aquest cas que els propietaris de gossos que superin els 15kg, que equivaldria a la majoria dels gossos de raça gran, tenen l'oferta molt més limitada, amb tan sols al voltant d'un 28% dels hotels i/o hostals.

Una altre dada que cal destacar és el cost que suposa per al viatger endur-se la mascota de vacances. En el següent gràfic es mostren els percentatges d'establiments segons els costos per nit en euros.

Gràfic 4.9: Cost extra per mascota (Euros/nit). Hotels i Hostals Costa Daurada, 2016.



Font: Elaboració pròpia a partir de la guia oficial d'allotjament de Catalunya i el buscador Seadmitenmascotas.com.

Es pot veure com un 37,21% dels establiments admeten animals de forma gratuïta enfront al 62,79% dels establiments on té un cost extra. D'aquest 62,79% dels hotels, un 13,95% cobra entre 1 i 5 euros per mascota i nit, un 34,88% cobra entre 6 i 10 euros, un 9,30% cobra entre 11 i 15 euros i en un 4,65% dels establiments el cost extra és de més de 15 euros.

Un altre fet important que cal tenir en compte, és la necessitat de fer una petició per aquest tipus de servei. En un 79,07% dels establiments, s'accepten mascotes tan sols sota petició. Això és degut a que molts establiments disposen d'unes

habitacions concretes per aquest tipus de clients, i una vegada aquestes estan complertes, no hi ha la possibilitat d'admetre la mascota en les habitacions que no estan destinades per aquest fi. Un cas similar seria les habitacions adaptades per a minusvàlids, que normalment no totes ho són i aquestes són limitades.

Segons aquests resultats, es pot veure que existeixen hotels i hostals que accepten mascotes a la Costa Daurada, però no obstant, les limitacions i les condicions hi estan força presents, i això pot dificultar la presència d'aquest tipus de turista.

4.3. El viatger Pet friendly de la Costa Daurada:

A través d'enquestes online, creades amb el programa *surveymonkey*, s'han valorat les opinions i les percepcions dels residents pel que fa a les experiències que han tingut amb aquest mercat els viatgers de la Costa Daurada.

Les enquestes consten de 10 preguntes i han participat 90 residents de la zona. L'enquesta s'ha enviat a través de la xarxa social *Facebook*, a través de l'aplicació *Whatsapp* i a través de correu electrònic.

Primerament es fan qüestions per identificar el perfil de turista com per exemple quin és el seu sexe o el seu grup d'edat. Seguidament es fan qüestions per identificar els hàbits i costums com per exemple quantes vegades van viatjar durant l'any passat, amb qui acostumen anar de vacances o si han dut alguna vegada la seva mascota.

Per últim es fan qüestions per conèixer l'opinió, la percepció i l'experiència sobre aquest mercat, com per exemple, quins són els problemes que s'han trobat a l'hora de dur la mascota de vacances. L'enquesta realitzada es pot trobar a l'annex 2. Els resultats de l'enquesta han estat els següents:

Pel que fa al sexe, es pot veure que la gran majoria són dones. Aquesta dada podria ser significativa per exemple a l'hora de segmentar un mercat o oferir serveis especialitzats. Es troba un 81,11% de dones enfront a un 18,89% d'homes⁴².

El grup d'edat més comú és el de 46 a 55 anys amb un 35,56%, seguidament del de 18 a 25 anys amb un 27,78%. Es troben els grups de 26 a 35 i de 36 a 45 anys en una posició intermèdia, el primer amb un 11,11% i el segon amb un 17,78%.⁴³

Sembla ser que el grup menys comú que disposa de mascota és el de les edats compreses entre 56 i 65 anys i de 17 o menys anys. Això pot ser degut a que la gent de 56 a 65 anys no és molt propensa a respondre aquest tipus d'enquestes online, i per tant aquesta dada podria estar condicionada per la via que s'ha utilitzat per fer l'enquesta. No obstant, per al grup de 17 o menys, les noves tecnologies les tenen molt per la mà, per tant el resultat pot ser més real.

La majoria de la població té com a animal de companyia un gos (82,22%), mentre que el gat queda per darrere amb un 15,56%. Tan sols un 2,22% ha respost que tenen un altre tipus d'animal de companyia⁴⁴.

Aquestes dades encaixen amb el punt 3.1, on es comentava que la majoria d'habitatges espanyols tenien gossos com a animal de companyia mentre que els gats quedaven en segona posició, tot i que estaven en augment.

A l'enquesta també es vol conèixer una mica millor el perfil d'aquest propietari de mascotes i el seu comportament. Al següent gràfic es mostra amb qui viatja normalment la població.

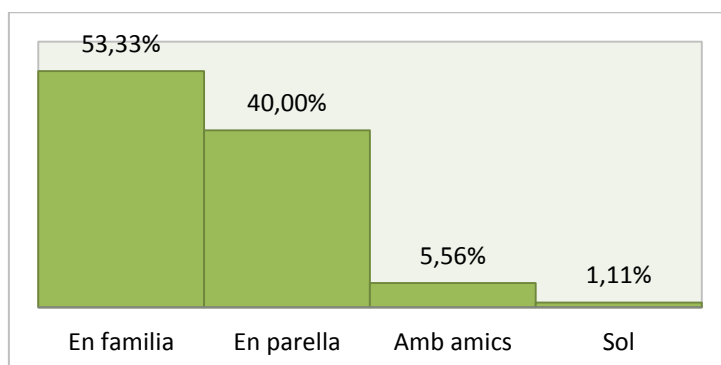
S'observa que més de la meitat de la població viatja normalment en família durant les seves vacances (53,33%). Mentre que un percentatge força alt amb un 40% indiquen que viatgen en parella.

⁴² Pregunta número 1 de l'enquesta realitzada als viatgers de la Costa Daurada, ressenyat a l'annex 6.

⁴³ Pregunta número 2 de l'enquesta realitzada als viatgers de la Costa Daurada, ressenyat a l'annex 6.

⁴⁴ Pregunta número 3 de l'enquesta realitzada als viatgers de la Costa Daurada, ressenyat a l'annex 6.

Gràfic 4.10. Tipus de segments de viatgers segons els acompanyants al viatge.

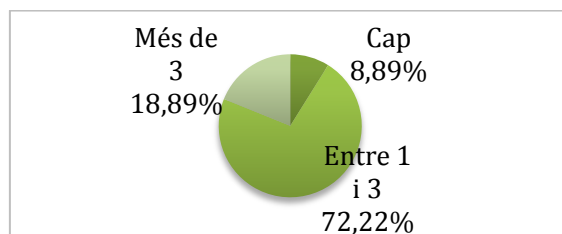


Font: Elaboració pròpia a partir de la pregunta núm. 4 de l'enquesta.

Tan sols un 5,56% ho fan amb els amics i un 1,11% viatja sol de vacances. El perfil predominant són aquells que viatgen en família i en parella per sobre dels que viatgen amb amics o sols. Aquesta dada podria ser útil a l'hora de dissenyar un producte, ja que es coneix més el tipus de viatger, per tant es pot adaptar millor l'oferta.

Segons els resultats obtinguts, s'observa una població amb tendència a viatjar. Així doncs, l'any passat un 72,22% va viatjar entre una i tres vegades, mentre que tan sols un 8,89% no van viatjar ni una vegada durant l'últim any.

Gràfic 4.11. Frequència de viatges que va fer la població durant l'any passat.

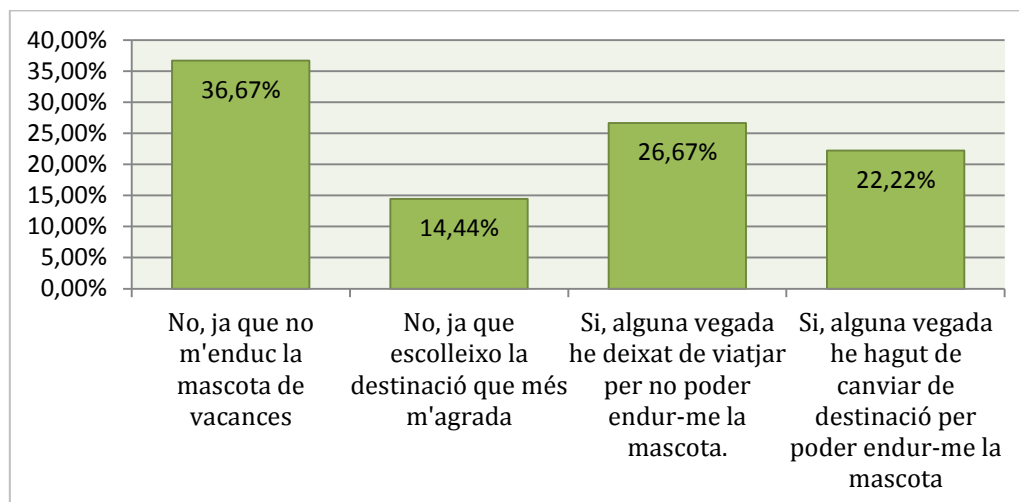


Font: Elaboració pròpia a partir de la pregunta núm. 5 de l'enquesta.

Per altra banda un 18,89% van viatjar més de 3 vegades. Aquests resultats mostren una població que es pot permetre viatjar, cosa que actualment és quelcom comú per gran part de la població.

Segons s'observa en el gràfic següent 4.12, un percentatge molt igualat ha respost tan si com no sobre si el fet de tenir mascota condiciona l'elecció del seu destí. Primer de tot, es pot veure que existeixen dos possibles respostes per al Si, i dos possibles per al No, amb un motiu associat a cadascuna d'elles.

Gràfic 4.12: Condicionaments a l'hora de viatjar pel fet de tenir mascota



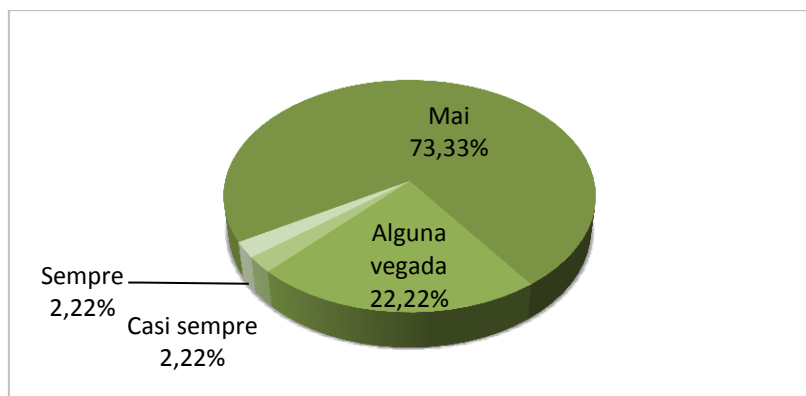
Font: Elaboració pròpia a partir de la pregunta núm. 6 de l'enquesta.

Començant per la resposta més comuna, es mostra que el 36,67% ha respost que el fet de tenir mascota no li condiciona l'elecció del destí ja que no s'endú la mascota de vacances. Seguidament, un percentatge del 26,67% que han respost que alguna vegada han deixat de viatjar per no poder endur-se la mascota de vacances. En tercer lloc tenim un percentatge del 22,22% de la població que indiquen que alguna vegada han hagut de canviar de destinació per poder endur-se la mascota, i per últim, un 14,44% indiquen que aquest fet no els condiciona, sino que trien la destinació que més els agrada.

Així doncs si es sumen els percentatges que indiquen afirmació i aquells que han respost negativament, apareixen unes dades força igualades ja que un total de 51,11% han respost que el fet de tenir mascota no els condiciona per escollir la destinació, mentre que un 48,89% han respost positivament a aquesta qüestió.

A continuació s'indicarà al gràfic 4.13 quina és la freqüència amb que la població s'ha allotjat en un hotel amb la seva mascota. S'observa que la majoria no s'hi ha allotjat mai, en total un 73,33%, mentre que un 22,22% s'hi ha allotjat alguna vegada. Tan sols un 2,22% s'hi ha allotjat sempre, i un altre 2,22% casi sempre.

Gràfic 4.13. Vegades que s'han allotjat els viatgers en un hotel amb la seva mascota.



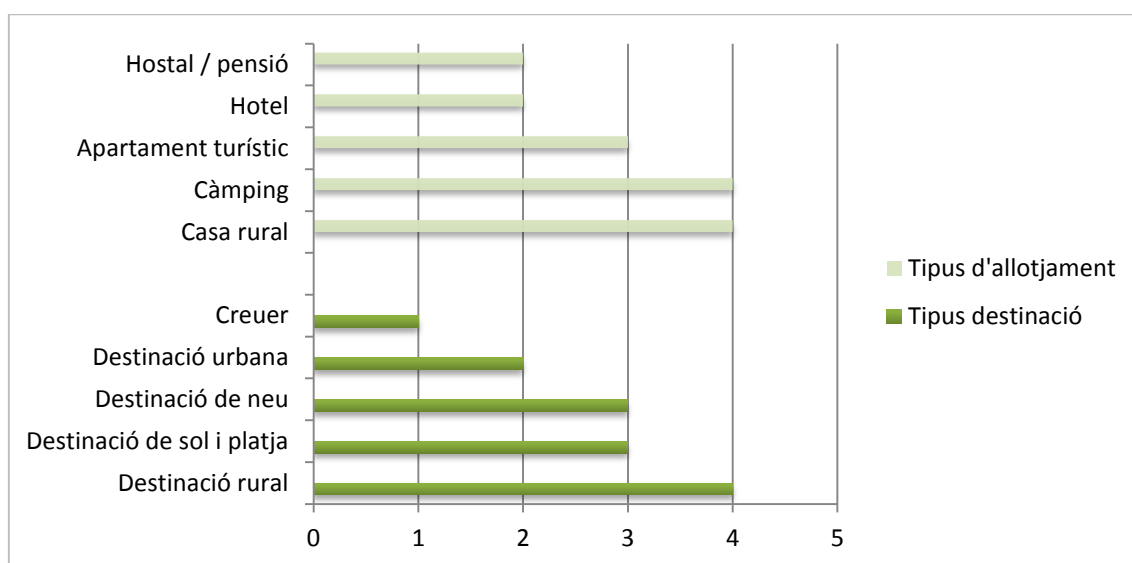
Font: Elaboració pròpia a partir de la pregunta núm. 7 de l'enquesta.

Això indica que la població no està habituada a allotjar-se en hotels amb la seva mascota, però en aquest cas no es mostren els motius. Aquests podrien ser diversos, per exemple, pot ser que no s'hi allotgin perquè no ho desitgen, o perquè no hi ha facilitats per fer-ho en el mercat com s'ha indicat anteriorment al gràfic 4.12.

Tot seguit es valoren els tipus de destinacions i d'allotjaments segons si la població creu que són més o menys adequats per allotjar-se amb l'animal de companyia, representat al gràfic 4.14. La puntuació màxima seria de 5 mentre que la mínima seria 1.

S'observa doncs que la destinació per excel·lència seria la rural, i en segon lloc es situen destinacions de sol i platja i destinacions de neu amb una puntuació mitja de 3. Per altra banda, la puntuació mínima l'ha obtingut el creuer, amb una mitja ponderada d'1.

Gràfic 4.14. Preferències dels viatgers amb mascota quant a destinació i allotjament.



Font: Elaboració pròpia a partir de la pregunta núm. 8 de l'enquesta.

Pel que fa al tipus d'allotjament, els més valorats són les cases rurals i els càmpings, amb una mitja ponderada de 4. En segon lloc es situen els apartaments turístics amb una mitja ponderada de 3 i per últim els hotels i els hostals són els menys adequats per allotjar-se amb mascota amb una mitja ponderada d'1, segons la població.

A continuació s'ha volgut observar el comportament i la opinió dels viatgers amb un seguit d'afirmacions on els enquestats han hagut de mostrar el grau d'acord o desacord.

Taula 4.15: Valoracions dels viatgers amb mascota a l'hora de preparar un viatge.

Quan viatjo, trobo allotjament on accepten mascotes sense dificultat	En desacord
Si vull viatjar amb la mascota, condicionarà l'elecció de la destinació	Indiferent
L'acceptació d'animals als mitjans de transport em dificulta viatjar amb la meua mascota.	Indiferent
L'acceptació d'animals als hotels em dificulta viatjar amb la meua mascota.	En desacord
Trobo amb facilitat a algú que s'encarregui de la meua mascota si vaig de vacances	En desacord

El fet de tenir mascota m'impedeix viatjar	En desacord
--	-------------

Font: Elaboració pròpia a partir de la pregunta núm. 9 de l'enquesta.

La població està en desacord en dir que troba allotjament Pet friendly sense dificultat, que és el mateix que dir que la població quan viatja no troba allotjament on accepten mascotes amb facilitat. Aquest resultat pot indicar que hi ha una manca d'oferta per aquest segment.

La població opina amb indiferència sobre el fet que viatjar amb mascota condicioni l'elecció de les destinacions. Aquesta pregunta contrasta amb el gràfic 4.12, on es qüestionava aquest fet de manera directa, i on gairebé la meitat havia respost si, i l'altra meitat havia respost no.

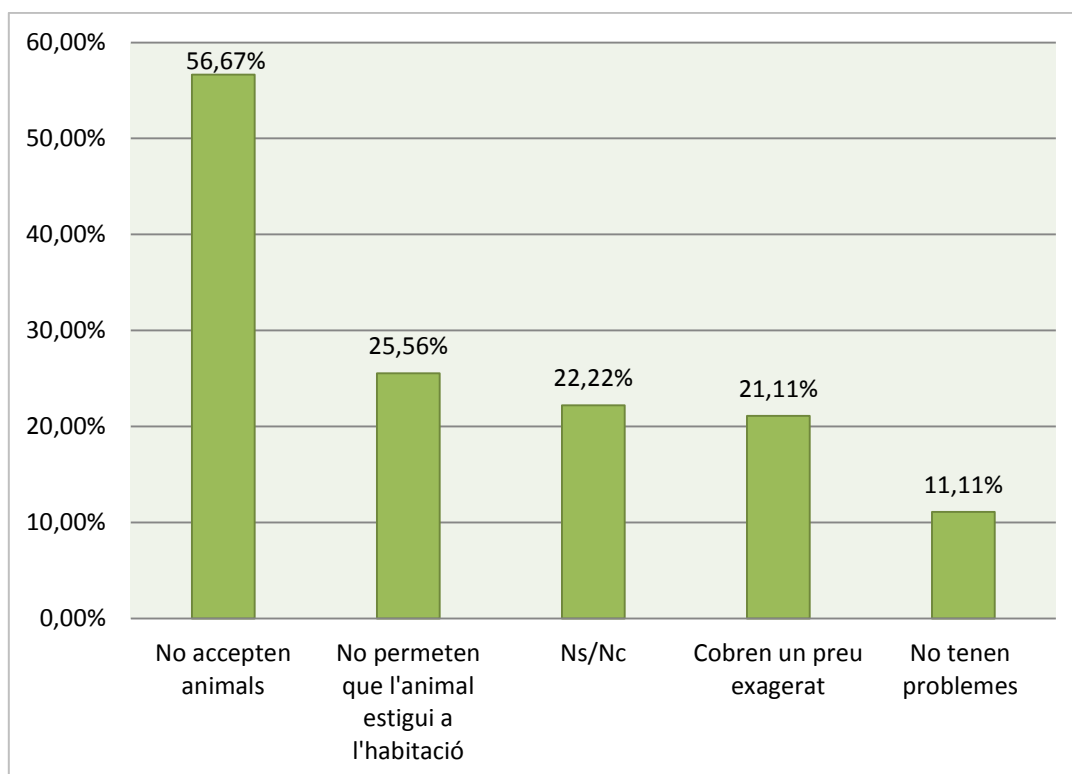
De la mateixa manera, la població pensa indiferentment sobre el fet que l'acceptació en els mitjans de transport dificulti viatjar amb la mascota. Però aquesta afirmació en el cas dels hotels ha sigut resposta negativament, així doncs, la població està en desacord a l'hora de dir que l'acceptació en els hotels dificulta viatjar amb mascota.

Per altra banda, la població no troba fàcilment a algú que s'encarregui de la seva mascota mentre estan de vacances. Però per contra, estan en desacord a l'hora de dir que el fet de tenir mascota els impedeix viatjar.

La darrera pregunta qüestiona quins han estat els principals problemes a l'hora de viatjar amb la seva mascota, la qual permetia resposta múltiple.

Aleshores s'observa que el principal problema amb el que es troba la població, amb un percentatge del 56,67%, és el fet de que no accepten animals als allotjaments. Per altra banda el 25,56% indiquen que el principal problema és el fet que no es permeti que l'animal romangui a l'habitació de l'allotjament. Un percentatge del 22,22% no han tingut resposta per aquesta qüestió, un 21,11% creuen que els allotjaments cobren un preu exagerat, mentre que un 11,11% indica no tenir problemes a l'hora de viatjar amb mascota.

Gràfic 4.16: Principals problemes dels viatgers a l'hora de desplaçar-s'hi amb mascota.



Font: Elaboració pròpia a partir de la pregunta núm. 10 de l'enquesta.

Aquests resultats indiquen que la població troba aquesta sèrie de problemes quan decideix viatjar amb el seu animal de companyia, per tant podria ser un indicador de que el mercat encara té algunes dificultats i manca d'opcions adients per satisfer aquest tipus de demanda.

De fet, si aquests resultats es comparen amb els estudis realitzats per empreses privades⁴⁵, en alguns aspectes podem trobar una certa similitud en el fet que la població manifesta que hi ha una demanda evident i una escassa oferta, ja que anteriorment s'indicava que un 47% de la població trobava grans problemes a l'hora de trobar destinacions on admeten animals, i en les enquestes realitzades s'indica que un 56,67% de la població diu que un dels principals problemes que

⁴⁵ Dogbuddy és una empresa dedicada a la cura de gossos. Turismo con mascotas, *Viajes el arca de noé*, 2015. Recuperat de: <http://www.viajeselarcadenoe.es/articulo/2675/turismo-con-mascotas>

troba a l'hora de viatjar amb mascota és que als establiments no admeten mascotes.

Les dades extretes de l'enquesta, confirmen el que s'ha comentat anteriorment en el punt 2.2, on segons un estudi realitzat de la revista Hosteltur ⁴⁶, s'indicava que les destinacions més habituals per aquest tipus de turisme eren les rurals i de muntanya, així com l'allotjament rural. En canvi en aquest estudi es situaven els càmpings per sota dels hotels mentre que en la enquesta realitzada, la població troba més adequat un càmping per allotjar-se amb mascota que un hotel.

Per altra banda s'observa que un 73,33% dels viatgers de la Costa Daurada indiquen que no han viatjat mai amb la seva mascota, un percentatge força alt que es pot contrastar amb el percentatge extret de l'estudi realitzat per Dogbuddy⁴⁷ on s'indicava que el 67% de la població afirma que si fos possible viatjaria amb mascota.

Si es comparen aquestes dades semblen indicar que hi pot haver una manca d'oferta ja que un alt percentatge indiquen que viatjarien amb el seu animal, però si més no, la demanda es manifesta molt passivament en front aquest fet, ja que la població no està molt habituada a endur-se la mascota de vacances.

4.4. L'especialització Pet friendly a la Costa Daurada: Anàlisi DAFO

Els diferents segments de mercat, en alguns casos han desenvolupat segells que indiquen que una destinació, o un establiment és més adequats per a aquest perfil de turista. Uns exemples podrien ser el segell de turisme familiar, el segell de destinació de turisme esportiu o l'etiqueta *gay friendly*. Cal dir que les primeres dues són atorgades i regulades per l'organisme competent, en el cas de Catalunya seria la Generalitat de Catalunya, i l'última la indica el propi establiment.

⁴⁶ Infografía: Turismo Dogfriendly en España. *Hosteltur* (2014) Recuperat de http://www.hosteltur.com/173450_infografia-turismo-dog-friendly-espana.htmlhttp://www.hosteltur.com/173450_infografia-turismo-dog-friendly-espana.html

⁴⁷ Dogbuddy és una empresa dedicada a la cura de gossos. Turismo con mascotas, *Viajes el arca de noé*, 2015. Recuperat de: <http://www.viajeselarcadenoe.es/articulo/2675/turismo-con-mascotas>

En aquests casos, les etiquetes o segells, indiquen que aquests espais estan més adaptats a un segment o un altre, donant uns serveis i uns requisits específics i atorgant percepció de qualitat i especialització. És a dir, si es viatja en família amb els infants, segurament cridaria més l'atenció una destinació amb el segell familiar, el qual indica que la oferta està adaptada a la nostra demanda.

Per contra, en la major part dels allotjaments o establiments, l'etiqueta de "s'admeten gossos" no indica necessàriament una especialització per aquest segments, sinó simplement que hi són acceptats. No obstant, cal anomenar que el nou concepte *pet friendly*, podria començar a fer més referència a l'especialització com en els anteriors casos degut a la creixent demanda d'aquest mercat.

A continuació a través d'un anàlisi DAFO, es valoraran les debilitats, les amenaces, les fortaleces i les oportunitats de la zona per saber si la especialització *pet friendly* a la Costa Daurada podria ser una eina innovadora per obrir el mercat a aquest segment.

- **Debilitats:**

Encara que les modalitats turístiques a la Costa Daurada ofereixen moltes possibilitats, la modalitat turística amb més pes és el sol i platja, la qual com s'ha vist no està molt lligada a la cultura *Pet friendly*, per la qual cosa podria suposar una debilitat a l'hora de desenvolupar aquest mercat.

De la mateixa manera, l'oferta d'allotjaments no semblaria ser molt receptiva per aquest tipus de segment, degut al tipus d'allotjaments. Un percentatge molt important són hotels i hostals, els quals no és molt habitual que acceptin animals en comparació amb els allotjaments rurals o els càmpings. Del conjunt d'hotels i hostals, un 18,60% a la Costa Daurada són *Pet friendly* i del total de l'oferta d'allotjament de la zona el percentatge *Pet friendly* era d'aproximadament 36%. Aleshores aquest fet referent al tipus d'allotjament podria dificultar o endarrerir l'augment dels allotjaments que accepten animals.

Com s'ha comentat, el turisme de platja té força importància a la zona, però tot i així tan sols hi ha una platja a la Costa Daurada que accepti gossos. Encara que aquests siguin acceptats en alguns establiments, aquest fet pot ser un indicador de

que hi ha una manca de infraestructures o espais per acollir aquest tipus de turistes a la Costa Daurada.

Per altra banda s'ha observat que tan sols el 18,60% dels hotels i hostals admeten mascotes, i que en aquests hi existeixen força limitacions com per exemple pel que fa a la mida de l'animal, el pes de l'animal, el nombre d'animals o l'accés d'aquests a les habitacions.

- **Fortaleses:**

La zona té una gran diversitat pel que fa a paisatges, no només s'hi troba la costa, sino que hi ha molta zona rural i de muntanya, la qual cosa podria donar lloc a més oportunitats per aquest segment.

És una zona altament turística, amb força afluència de turistes. Com més turistes hi ha amb diferents perfils, més diversitat de necessitats hi ha, i la instauració del Pet friendly podria cobrir millor les necessitats d'aquests turistes que no troben la oferta adient a la zona.

Per altra banda és una àrea amb molta riquesa i diversitat de recursos turístics i aquest fet pot afavorir també a que pugui admetre una major diversitat pel que fa als perfils turístics.

La Costa Daurada disposa de sis municipis amb el segell de Turisme familiar, aquest fet indica que les famílies són un segment present en aquesta zona. L'admissió d'animals de companyia podria suposar una millor oferta per aquest segment de les famílies.

- **Oportunitats:**

Es tracta d'un mercat molt recent que sembla ser que està sorgint amb més força en els darrers anys. Com s'ha pogut comprovar, encara queda feina per fer en aquest aspecte a nivell nacional. De la mateixa manera, s'ha vist que la zona de Costa Daurada presenta una oferta escassa per aquest segment, per contra, les enquestes realitzades a la població indiquen que hi ha una manca d'aquesta oferta en general i això podria ser un indicador de que hi ha més demanda que oferta.

També cal dir que el fet de ser un mercat nou fa que la competència sigui baixa i per tant el mercat Pet friendly a la Costa Daurada, podria suposar una eina de diferenciació per a allotjaments, municipis o fins i tot tota la zona.

El turisme a la Costa Daurada es concentra molt en els mesos d'estiu i a la costa, si més no, aquesta especialització podria beneficiar a les zones turístiques rurals, que es poden relacionar més amb la cultura Pet friendly i donar peu a una "desestacionalització" del sector.

L'evolució i el paper de les noves tecnologies en els darrers anys pot suposar eficiència i facilitat a l'hora de gestionar el mercat.

Per altra banda l'accessibilitat a la zona és molt bona, tant en cotxe propi com en avió, amb l'aeroport de Reus i el de Barcelona, els turistes poden arribar amb diverses opcions.

- Amenaces:

Cal tenir en compte que no hom li agraden els animals. No tots els propietaris s'encarreguen degudament de les seves mascotes, i per aquest motiu de vegades erròniament, els animals són relacionats indirectament amb sinònim de brutícia o deixadesa. Per altra banda, el comportament dels animals és responsabilitat del propietari i moltes vegades aquests no tenen autoritat sobre l'animal i aquest no obeeix. Aquestes raons podrien suposar una percepció negativa sobre aquells viatgers que no siguin amants dels animals i podria crear una certa desconfiança o conflicte envers a aquest segment.

Com s'ha pogut veure, en general la cultura pet friendly a Espanya no es troba molt arrelada. Aspectes com la legislació dels municipis o a nivell autonòmic, així com la visió general dels empresaris o la percepció de la població, podrien fer que apareguin complicacions per accedir o promoure aquest mercat.

Al ser un mercat molt recent hi ha encara poca experiència en general tant per part dels empresaris com per part dels viatgers. Amb les enquestes als viatgers s'ha pogut observar un cert conformisme dels usuaris enfront d'aquesta escassa oferta, ja que els viatgers encara no estan habituats a trobar aquesta pràctica un fet

habitual, i es mostren força passius a la no admissió d'animals. A més a més, segons les enquestes a la població, gairebé la majoria mai ha viatjat amb la mascota.

A continuació es mostra una taula resum de l'anàlisi DAFO amb la informació ressenyada anteriorment.

Taula 11: Resum de l'anàlisi DAFO de especialització Pet friendly per a la Costa Daurada.

DEBILITATS	FORTALESES
✗ Alta oferta de turisme de sol i platja no massa receptiu amb la cultura pet friendly. ✗ Establiments hotelers poc receptius amb aquest segment i limitacions evidents (mida, pes, accés a zones comunes...etc.) als hotels i hostals. ✗ Manca d'infraestructures o espais per acollir aquest tipus de turista	✓ Gran diversitat de paisatges, rurals, de muntanya i litorals. ✓ Zona altament turística i possibilitat de trobar un nínxol en el mercat. ✓ Sis municipis amb el segell de especialització de Turisme Familiar ✓ Zona amb riquesa i diversitat de recursos turístics.
OPORTUNITATS	AMENACES
✓ Mercat molt recent en creixement i amb poca competitivitat. ✓ Oportunitat per "desestacionalitzar" el turisme i afavorir a les zones rurals o de muntanya. ✓ Evolució i paper de les noves tecnologies. ✓ Bona accessibilitat en mitjans de transport com cotxes i avió. ✓ Més demanda que oferta en aquest segment en general segons la població.	✗ Possible percepció negativa i desconfiança per part dels turistes o residents. ✗ Legislacions o ordenances municipals poden provocar limitacions al mercat. ✗ Poca experiència general en el mercat. ✗ Cert conformisme dels usuaris amb la no admissió d'animals.

Font: Elaboració pròpia.

5. CONCLUSIONS

El mercat Pet friendly comprèn un nou perfil de turistes com molts d'altres que ha començat a sorgir en els darrers anys i és un mercat que es troba en creixement a nivell internacional, però sobretot a Europa i Amèrica. Es poden observar països amb més afinitat per aquest mercat i més acceptació general i d'altres on aquest desenvolupament s'observa més lent.

Degut a l'aparició d'aquest nou segment, moltes empreses turístiques han començat a adaptar-s'hi i actualment es poden trobar al mercat eines especialitzades en matèria turística, ja siguin allotjaments, aplicacions per cercar allotjaments especialitzats, pàgines web especialitzades, serveis concrets en allotjaments o transports...etc.

Per altra banda, com a resposta a aquest creixement o demanda, s'ha començat a generar un interès per realitzar estudis que analitzin aquest mercat, sobretot d'empreses privades o institucions. Com s'ha pogut observar, la majoria de les fonts consultades han estat articles de revistes o estudis d'empreses molt recents.

Si més no, cal indicar que hi ha molts factors que intervenen en la oferta i la demanda del mercat Pet friendly. Els viatgers amb mascotes tenen unes necessitats molt específiques pel que fa al allotjament, al transport i a la destinació. En totes elles ha de ser possible viatjar-hi amb la mascota, cosa que de vegades no és evident.

Aquestes necessitats són totes imprescindibles, ja que si es troba un allotjament Pet friendly però no es troba el mitjà de transport adequat, o a la inversa, la cerca del viatge i la decisió del viatger es complica. Per aquest motiu, perquè aquest mercat funcioni, el viatger hauria de trobar la oferta adequada per a les seves necessitats en tots els aspectes.

S'ha observat que els allotjaments de tipus rural i càmpings, per la seva naturalesa, tenen una major acceptació d'animals enfront als hotels i hostals o apartaments turístics. De la mateixa manera, les destinacions rurals o de muntanya són

percebudes com a més adients per acceptar animals per part la població espanyola contràriament a destinacions de sol i platja, creuers o destinacions urbanes.

Pel que fa a la situació d'aquest mercat a Europa, es pot observar com els països nòrdics i Europa central són més propensos a l'acceptació d'animals de companyia, mentre que al est o als països Mediterranis la acceptació és més baixa.

El mercat a Espanya, país on el turisme té un pes molt important, es troba en creixement, però tot indica que existeixen algunes barreres encara per al ple desenvolupament d'aquest mercat. Segons l'estudi realitzat, tot apunta a que España es troba endarrerida en aquest aspecte per diversos motius.

És possible que hi hagi poca acceptació de la població per a l'admissió de mascotes, tot i que aquesta pràctica es troba en augment, no és molt habitual accedir a establiments, allotjaments o transports públics amb les mascotes. Les normatives que regulen en aquesta matèria, de vegades poden suposar una barrera si són massa estrictes, per exemple, les ordenances municipals o les normatives en els transports públics.

Més concretament a la Costa Daurada, s'observa poca, encara que present implicació amb aquest mercat. A aquesta zona, la gran majoria dels allotjaments de tipus càmpings o rurals són molt receptius a acceptar mascotes. Però cal dir que els hotels i hostals suposen gairebé la meitat dels allotjaments de tota la zona, els quals estan força lligats al turisme coster i mostren una menor acceptació encara que moderada.

A la Costa Daurada, les comarques litorals del Tarragonès, Baix Camp i Baix Penedès concentren aproximadament un 90% dels allotjaments turístics de tipus hotels i hostals, i destaca la comarca del Tarragonès com la que concentra més establiments de tipus hotelers, però en canvi, el Baix Camp presenta major oferta Pet friendly pel que fa a allotjaments d'aquest tipus.

Segons l'estudi no s'han observat relacions significatives entre el segment Pet friendly i el turisme familiar, ja que la Guia oficial d'allotjaments de Catalunya com a font consultada indica que no hi ha allotjaments amb aquest segell a la zona, no obstant, cal tenir en compte que a la Costa Daurada s'hi troben sis municipis amb

aquest segell, els quals es troben situats en comarques litorals, i quatre d'aquests municipis són costaners. Per tant, aquest fet indica que la zona està especialitzada en aquest segment familiar i això podria suposar una oportunitat per al segment Pet friendly, ja que les famílies són un perfil habitual a tenir mascotes.

De la mateixa manera que la gran majoria dels hotels i hostals es troben a les comarques litorals, cal remarcar, que la major part dels hotels i hostals que accepten mascotes es troben en municipis litorals, fet que contrasta amb la idea de que les destinacions rurals i de muntanya són més propenses a ser 'amigues de les mascotes', i demostra que les destinacions de sol i platja també poden presentar aquest tipus d'oferta.

Per altra banda, la població mostra una força tendència a viatjar, això és degut a que amb l'augment del poder adquisitiu i les vacances remunerades, la població en general destina més recursos a aquesta activitat. La major part de la població sol viatjar en família o en parella, en canvi la major part també indica que mai s'ha allotjat amb la seva mascota en un hotel.

El fet que en molts allotjaments no siguin acceptats dona lloc a que la població tingui dificultats en trobar allotjaments on acceptin animals. Això afirma que aproximadament la meitat de la població indiqui que viatjar amb mascota condiciona a l'usuari a l'hora de viatjar.

Si més no, hi ha una certa passivitat per part dels viatgers en front a aquest fet, ja que generalment, la pràctica de endur-se la mascota ja sigui als allotjaments, als mitjans de transport, o a altres espais, encara no és molt habitual a Espanya. Per aquesta raó, aquest segment podria ser percebut de manera negativa per a alguns usuaris. Tot i que moltes persones consideren als animals com a mascotes o part de la família, hi ha persones que tenen una idea diferent sobre aquests i la seva visió de vegades pot ser negativa.

A partir de l'estudi, s'ha observat que tot i que existeixin allotjaments de tipus hotels i hostals que acceptin animals a la Costa Daurada, les seves limitacions són força evidents, i per tant finalment la acceptació es redueix.

En molts casos hi ha limitació de pes de l'animal, limitació en el nombre d'animals i en la majoria dels casos, els gossos són acceptats al hotel, però no poden accedir ni a les zones comunes ni poden romandre sols a les habitacions. A més a més, en la major part dels casos, les reserves dels viatgers amb mascota han d'efectuar-se sota petició, fet que limita molt més les possibilitats i l'oferta. Per altra banda, cal dir que en tan sols una platja de la zona poden accedir gossos durant tot l'any.

Totes aquestes limitacions suposen una manca d'oferta per als viatgers, ja que és possible que no s'estiguin cobrint les necessitats d'aquells que desitgen dur la mascota i com a conseqüència poden frenar el creixement d'aquest mercat a la zona de la Costa Daurada.

No obstant, el fet que existeixin municipis amb el segell de Turisme Familiar, podria suposar una oportunitat per aquest segment. Les famílies poden ser un segment propens a tenir animals de companyia, i a la Costa Daurada una ampliació de la oferta per a les famílies que vulguin viatjar amb les seves mascotes pot ser un punt a favor per la activitat turística de la zona.

La Costa Daurada té una molt bona accessibilitat per carretera i aire, i aquest fet pot afavorir el desenvolupament d'aquest segment, ja que són els mitjans de transport més utilitzats per viatjar amb animal.

Pel que fa a les destinacions, hi ha una gran varietat de tipologies a la Costa Daurada, n'existeixen tant de sol i platja com destinacions rurals o de muntanya. Per tant, si aquest segment no fos compatible amb el turisme coster com s'indica generalment, podria encaixar amb el turisme d'interior i suposar un benefici per a aquestes destinacions.

A més a més, aquest mercat es troba en creixement i és força recent per tant encara no existeix molta competència a la zona de la mateixa manera que l'experiència en aquest segment és encara reduïda.

Aleshores, encara que hi ha alguns obstacles que s'haurien de superar abans de implementar un turisme d'aquest tipus, tenint en compte les característiques de la zona, el mercat Pet friendly podria ser una eina d'ajuda per a la especialització a la

Costa Daurada, o si més no podria complementar la oferta actual i d'aquesta manera, abastar més segments de mercat.

6. FONTS I BIBLIOGRAFIA

Fonts Primàries

Ajuntament de Cambrils (2005). Ordenança sobre la protecció i la tinença d'animals domèstics. Recuperat de : <http://www.cambrils.cat/ca/serveis/medi-ambient/animals/informacio-publica/acord-del-ple-del-29-9-2015>

Ajuntament de Reus, Ordenança sobre tinença d'animals. Recuperat de: <https://seu.reus.cat/seu/documentPublic/download/1410>

Ajuntament de Salou, Ordenança municipal de tinença d'animals de companyia de l'ajuntament de Salou. Recuperat de: http://www.salou.cat/files/175-431-arxiu/PDF_3.pdf

Ajuntament de Valls, Ordenança sobre tinença d'animals. Recuperat de: <https://seu.valls.cat/02-ordenan%C3%A7-sobre-tinen%C3%A7-danimals>

Ajuntament del Vendrell, Ordenança de convivència vilatana, Capítol VI Animals Domèstics. Recuperat de: <http://sinergiadogtherapy.com/pdf/leyes/ordenanzas/tarragona/vendrell-el-ordenanza.pdf>

Gencat.cat (2010) Caracterització de la demanda turística de les marques Costa Daurada i Terres de l'Ebre. Recuperat de: <http://www.gencat.cat/diue/departament/premsa/hemeroteca/turisme/fullturisme6/3/>

Gencat.cat (2016) Destinacions certificades. Recuperat de: <http://act.gencat.cat/destinacions-certificades-familiars>

Gencat.cat. (2016) Guia oficial d'establiments turístics, Generalitat de Catalunya. Recuperat de: http://establimentsturistics.gencat.cat/rwcwebguies/AppJava/Hotels.jsp?pg=0&lg=&pst=2&marcaR=6&comarcaR=36&municipiR=totes&poblacioR=totes&modalitatR=totes&categoriaR=totes&retol=&idregistral=&placesMin=&placesMax=&preutendamin=&preutendamax=&fil_dataentrada1=&fil_dataentrada2=&servAdanimdom=1#

Gencat.cat. (2016) Turisme familiar. Recuperat de: <http://act.gencat.cat/programes/dtf/>

Idescat.cat (2014) Establiments hotelers, Comarques i Aran. Recuperat de :
<http://www.idescat.cat/pub/?id=turall&n=6030&q=costa+daurada&by=com#Plegable=geo>

Idescat.cat (2014) Establiments de Càmpings, Comarques i Aran. Recuperat de :
<http://www.idescat.cat/pub/?id=turall&n=6035&by=com#Plegable=geo>

Idescat.cat (2014) Establiments de Turisme Rural, Comarques i Aran. Recuperat de :
<http://www.idescat.cat/pub/?id=turall&n=6038&by=com#Plegable=geo>

Portal jurídic de Gencat.cat (2016) Article 8 del DECRET LEGISLATIU 2/2008 de 15 d'Abril pel qual s'aprova el text refós de la llei de protecció dels animals. Recuperat de:
<http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur ocults/pjur resultats fitxa/?action=fitxa&documentId=492668>

Seadmitenmascotas.com. Buscador especialitzat (2016). Recuperat de :
<https://www.seadmitenmascotas.com/>

Surveymonkey (2016) Enquestes d'elaboració pròpia amb el programa Surveymonkey.

Fonts secundàries

Consumer.es (2013) Dueños de perros y gatos en España,. Recuperat de:
<http://www.consumer.es/web/es/mascotas/perros/convivencia-y-psicologia/convivencia/2013/10/17/218036.php>

Doogweb.es. (2014) Ránking de países y ciudades 'Pet friendly', Recuperat de: <http://www.doogweb.es/ranking-de-paises-y-ciudades-pet-friendly/>

Guia Pet Friendly (2013) Perro al agua: abren el primer parque acuático canino al norte de España. Recuperat de:
http://www.guiapetfriendly.com/item_detalle.php?id=131

Homeaway (2016) Playas españolas para ir de vacaciones con tu perro, Recuperat de: <https://www.homeaway.es/info/ideas-para-vacaciones/guias-consejos-alojamientos/Vacaciones-con-perro/playas-perros>

Hometogo.es (2016) España a la cola del Turismo “Pet friendly”. Recuperat de: <https://www.hometogo.es/analisis/espana-a-la-cola-en-el-turismo-pet-friendly-andorra-a-la-cabeza-de-europa/>

Hospital Veterinario Cruz Abierta (2015) Unas cifras sobre mascotas en España y Europa, Recuperat de: <http://blog.hvcruzabierta.com/unas-cifras-sobre-mascotas-en-espana-y-europa/>

Hosteltur (2009) Despega la primera aerolínea sólo para mascotas. Recuperat de <http://www.hosteltur.com/62159-despega-primera-aerolinea-solo-mascotas.html>

Hosteltur (2013) Hotel para perros, nuevo servicio aeroportuario. Recuperat de <http://www.hosteltur.com/113370-hotel-perros-nuevo-servicio-aeroportuario.html>

Hosteltur (2013) Turismo con mascotas, clave para atraer más turistas nacionales. Recuperat de <http://www.hosteltur.com/165100-turismo-mascotas-clave-atraer-turistas-nacionales.html>

Hosteltur (2014) Doce paradores admiten mascotas. Recuperat de <http://www.hosteltur.com/172220-doce-paradores-admiten-mascotas.html>

Hosteltur (2014) Infografía: Turismo dog friendly en España. Recuperat de <http://www.hosteltur.com/173450-infografia-turismo-dog-friendly-espana.html>

Hosteltur (2014) La mascota condiciona las vacaciones del resto de la familia. Recuperat de <http://www.hosteltur.com/162210-mascota-condiciona-vacaciones-resto-familia.html>

Hosteltur (2014) Los hoteles de Berlín aplicaran su tasa turística a huéspedes perrunos. Recuperat de <http://www.hosteltur.com/140610-hoteles-berlin-aplicaran-su-tasa-turistica-huespedes-perrunos.html>

Hosteltur (2014) Los servicios más excéntricos que ofrecen hoteles de todo el mundo. Recuperat de <http://www.hosteltur.com/168130-servicios-excentricos-ofrecen-hoteles-todo-mundo.html>

Hosteltur (2014) Nuevos perfiles de turistas: ¿Estamos preparados para satisfacerles?. Reportaje. Recuperat de: [http://static.hosteltur.com/web/uploads/2014/07/REPORTAJE-Nuevos perfiles de turistas estamos preparados para satisfacerles 1.pdf](http://static.hosteltur.com/web/uploads/2014/07/REPORTAJE-Nuevos-perfiles-de-turistas-estamos-preparados-para-satisfacerles-1.pdf)

Hosteltur (2014) Sólo 40 playas de España admiten perros. Recuperat de http://www.hosteltur.com/165870_solo-40-playas-espana-admiten-perros.html

Hosteltur (2015) Vacaciones con opción a adopción. Recuperat de http://www.hosteltur.com/comunidad/003672_vacaciones-con-opcion-a-adopcion.html

Hosteltur (2015) Cómo vuelan con Iberia las mascotas. Recuperat de http://www.hosteltur.com/112624_como-vuelan-iberia-mascotas-video.html

Hosteltur (2015): El 32% de los dueños de mascotas españoles afirma que elige su destino vacacional si admite animales domésticos. Recuperat de http://www.hosteltur.com/comunidad/nota/001103_el-32-de-los-duenos-de-mascotas-espanoles-afirma-que-elige-su-destino-vacacional-si-admite-animales-domesticos.html

Infobae.com (2015) Las 5 ciudades dogfriendly en Europa y Estados Unidos. Recuperat de: <http://www.infobae.com/2015/12/24/1778101-las-5-ciudades-dog-friendly-europa-y-los-estados-unidos>

KAYAK.es (2014) Destinos mega guau. Recuperat de: <https://www.kayak.es/news/destinos-mega-guau/>

Mascotour (2013) Hoteles “Pet friendly”. Recuperat de: <http://www.mascotour.com/es/blog/2013/05/10/hoteles-pet-friendly>

Nuevo modelo de familia perruna: joven, urbana y a menudo caprichosa. *El Confidencial* (228/03/012) Recuperat de: http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2012-03-28/el-nuevo-modelo-de-familia-perruna-joven-urbana-y-a-menudo-caprichosa_502446/

Ocholeguas.com (2015) España, un país Pet friendly. Recuperat de: <http://www.ocholeguas.com/2015/07/28/espana/1438084679.html>

Ruralempresarial.com (2015) Viajar con mascotas, una interesante oportunidad para el Turismo Rural. Recuperat de: <http://www.ruralempresarial.com/viajar-con-mascotas/>

Tami, Gabriella (-) ¿Cómo viajar con una mascota en avión, barco o tren? Fundación Affinity. Recuperat de <http://www.fundacion-affinity.org/perros-gatos-y-personas/tengo-un-animal-de-compania/como-viajar-con-una-mascota-en-avion-barco-o>

Tener mascota es bueno para la salud física y mental, *Cromo.com* (2014) Recuperat de: <http://www.cromo.com.uy/tener-mascotas-es-bueno-la-salud-fisica-y-mental-n585614>

Viajes “pet friendly” (2008) *Revista Savia Sociedad y Tendencias* Recuperat de http://www.revistasavia.com/2005-2011/2008/pdf/sav_052_054.pdf

Viajes el arca de Noé (2015) Turismo con mascotas. Recuperat de: <http://www.viajeselarcadenoe.es/articulo/2675/turismo-con-mascotas>

Referències

Bourg, MRP (2005) *Análisis de la necesidad del servicio de alojamiento con mascotas en hoteles de la ciudad de Puebla*. Universidad de las Américas Puebla. Recuperat de: catarina.udlap.mx

Cochea Tomalá, H. (2014) *Creación de microempresa de servicios para caninos dirigidos a turistas en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena para el año 2014*. Universidad Estatal de Santa Elena. Recuperat de: repositorio.upse.edu.e

De Pablo Redondo, DR (2004) *Impacto de las nuevas tecnologías en el sector turístico*. UNED. Recuperat de: littec.ungs.edu.ar

Dominguez Arcos (2011) Los viajeros del siglo xxi: la repercusión del público inmigrante en la industria turística española. *Turydes*, 4 (9): 20 p. Recuperat de: <http://www.eumed.net/rev/turedes/09/fda.pdf>

Montero, PL; Moreno, BG (2008) Turismo, transporte aéreo y compañías de bajo coste. *Estudios Turísticos*, 175: 13-39. Recuperat de: dialnet.unirioja.es

Ortega Santamaría, S. (2007) Evolución del perfil del usuario: Usuarios 2.0. *NSU*, revista en línea. Recuperat de: nosolousabilidad.com

Pulido Fernández, JI. (2011). La influencia de las compañías aéreas de bajo coste en el mercado turístico español. *Revista de análisis turístico*, 3. Recuperat de: aecit.org

Soria Nuñez, Ana Maria (2013) *Fomento del turismo con la mejora del sistema de admisión de animales domésticos en espacios públicos. Análisis del modelo alemán*. Universitat Politècnica de València. Recuperat de <http://riunet.upv.es/handle/10251/35072>

7. ANNEXOS:

Annex 1: Taula de dades dels allotjaments hotelers i hostals Costa Daurada a partir de la Guia Oficial d' Allotjaments de Catalunya. Pàg..

Annex 2: Enquesta per als viatgers realitzada amb el programa Survey Monkey. (Qüestions en Castellà) Pàg..

Annex 3: Taules amb els percentatges de lloguer estival Pet friendly per països Europeus i per comunitats autònomes d'Espanya a l'any 2016.

Annex 4: Formulari per a Allotjaments Pet friendly de la Costa Daurada. Pàg..

Annex 5: Gràfics sobre l'anàlisi dels establiments hotelers Pet friendly a la Costa Daurada a partir del buscador especialitzat *Seadmitenmascotas.com*.

Annex 6: Gràfics de les enquestes realitzades als viatgers de la Costa Daurada.

Annex 1: Taula de dades dels allotjaments hotelers i hostals Costa Daurada a partir de la Guia Oficial d' Allotjaments de Catalunya.

COSTA DAURADA - ALLOTJAMENTS PETFRIENDLY													Categories o Tipus d'allotjaments							
													1*	2*	3*	4*	5*	Hostals/ Pensions	Aparthot el	
Total d'hotels, apartotels i hostals PET FRIENDLY de les comarques de la costa daurada, SEGONS LA GUÍA OFICIAL D'ESTABLIMENTS TURÍSTICS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA		S'hi admeten gossos i animals petits	Turisme familiar (pot indicar relació amb segment)	Gay friendly (pot indicar relació amb segment)	Qualitat turística	Etiqueta ecològica de la unió Europea	Saló de convencions (pot indicar turisme de negocis)	Servei de cangur (pot indicar presència de nens i famílies)	Accessible per a persones discapacitades (pot indicar relació amb gossos guia)	Jardí/Terras sa (pot indicar espais verds)	Municipi litoral	Nombre d'habitacions								
Tarragonès																				
ALTAFULLA																				
1	La Torreta - HT-000708 H 26	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	26	0	1	0	0	0	0	0	
2	Oreneta - HT-000764	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	15	0	1	0	0	0	0	0	
RIERA DE GAIA																				
3	La Xaconera d'Ardenya - HT-000791	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	0	1	0	0	0	0	0	
SALOU																				
4	Las Vegas - HT-000415	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	282	0	0	0	1	0	0	0	
5	San Diego - HT-000497	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	252	0	0	1	0	0	0	1	
TARRAGONA																				
6	Alexandra - HT-000795	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
7	Alhambra - HT-000418	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	6	0	0	1	0	0	0	0	
8	Astari - HT-000017	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	83	0	0	1	0	0	0	0	
9	Cosmos - HT-000783	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	14	1	0	0	0	0	0	0	
10	El Callejón - HT-000397	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	17	0	0	0	0	0	1	0	
11	Husa Imperial Tarraco - HT-000227	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	170	0	0	0	1	0	0	0	
12	Lauria - HT-000245	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	72	0	0	1	0	0	0	0	
13	SB Ciutat de Tarragona - HT-000729	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	168	0	0	0	1	0	0	0	
14	SB Express - HT-000763	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	90	0	0	1	0	0	0	0	
15	Tarraco Park - HT-000805	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	124	0	0	0	1	0	0	0	
16	Urbis - HT-000012	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	44	0	0	1	0	0	0	0	
TORREDEMBARRA																				
17	Morros - HT-000451	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	79	0	0	1	0	0	0	0	
18	Via Augusta - HT-000536	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	48	0	0	0	0	0	1	0	
TOTALS TARRAGONÈS		18	0	5	0	0	11	3	16	15	17	1496	1	3	7	4	0	2	2	
		S'hi admeten gossos i animals petits	Turisme familiar	gay friendly	Qualitat turística	Etiqueta ecològica de la unió Europea	Saló de convencions	Servei de cangur	Accessible per a persones discapacitades	Jardí/Terrassa	Municipi litoral	Nombre d'habitacions	1*	2*	3*	4*	5*	Hostals/Pensions	Aparthotel	
Baix Camp																				
BOTARELL																				
19	Sant Roc - HT-000840 HA 7	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	7							1	
CAMBRILS																				
20	Can Solé - HT-000047 H 26	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	26	0	1	0	0	0	0	0	
21	Daurada Park - HT-000448 H 110	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	110	0	0	1	0	0	0	0	
22	El Camí - HT-000236 H 44	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	44	1	0	0	0	0	0	0	
23	Fonda Montserrat - HT-000406 P 12	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	12	0	0	0	0	0	1	0	
24	L'Hotelet - HT-000641 H 56	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	56	0	1	0	0	0	0	0	
COLLDEJOU																				

25	Aire de Coldejou - HT-000850 H 5	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	5	0	1	0	0	0	0	0
	MONT ROIG DEL CAMP (Miami platja)																		
26	Cala Cristal - HT-000834	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	8	0	0	0	0	0	0	1
27	Hellin - HT-000513	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13	0	0	0	0	0	1	0
28	Plaza Miami - HT-000604	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	13	0	1	0	0	0	0	0
29	Pierre & Vacances - HT-000812	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	215	0	0	0	0	0	0	1
	MONTBRIÓ DEL CAMP																		
30	Sant Jordi - HT-000732	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	23	0	1	0	0	0	0	0
	PRADES																		
31	El Xalet de Prades - HT-000848	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	6	0	0	0	0	0	0	1
	REUS																		
32	Gaudí - HT-000334	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	87	0	0	1	0	0	0	0
33	Quality Reus - HT-000699	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	60	0	0	1	0	0	0	0
34	Santa Teresa - HT-000086	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	1	0
	SELVA DEL CAMP																		
35	Mas Passamaner - HT-000773	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	26	0	0	0	0	1	0	0
	VANDELLOS i L'HOSPITALET DEL INFANT																		
36	Cala d'Oques - HT-000289	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	11	0	0	0	0	0	1	0
37	Sun Dore - HT-000883	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	TOTALS BAIX CAMP	19	0	5	0	0	8	1	16	12	12	737	1	5	3	0	1	4	5
	Alt camp																		
	MONT-RAL																		
38	Cor de Prades - HT-000892	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	10	1	0	0	0	0	0	0
	TOTALS ALT CAMP	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	10	1	0	0	0	0	0	0
		S'hi admeten gossos i animals petits	Turisme familiar	gay friendly	Qualitat turística	Etiqueta ecològica de la unió Europea	Saló de convencions	Servei de cangur	Accessible per a persones discapacitades	Jardi/Terrassa	Municipi litoral	Nombre d'habitacions	1*	2*	3*	4*	5*	Hostals/Pe nsions	Aparthotel
	Baix Penedès																		
	ALBINYANA																		
39	L'Olivera - HT-000864	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	10	0	0	1	0	0	0	0
	CALAFELL																		
40	Victòria - HT-000657	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	32	0	0	1	0	0	0	0
41	Allotjament Antiga - HT-000782	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	16	0	0	1	0	0	0	0
42	4R Miramar Calafell - HT-000034	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	215	0	0	1	0	0	0	0
43	Salomé - HT-000139	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	45	1	0	0	0	0	0	0
	CUNIT																		
44	Adia Hotel Cunit Playa - HT-000593	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	42	0	0	1	0	0	0	0
45	La Diligència - HT-000337	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	12	0	0	0	0	0	1	0
	SANT JAUME DELS DOMENYS																		
46	Castell de Gimenelles - HT-000780	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	5	1	0	0	0	0	0	0
47	Archs Hotel Rural - HT-000876	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0
	EL VENDRELL																		
48	Gran Hotel Europe - HT-000260	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	149	0	0	0	1	0	0	0
49	Natura Park - HT-000070	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	225	0	0	0	1	0	0	0
50	San Salvador - HT-000457	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	155	0	0	1	0	0	0	0
	TOTALS BAIX PENEDE'S	12	0	4	0	0	5	3	10	11	9	911	3	0	6	2	0	1	0

	Conca de Barberà																			
	ESPLUGA DE FRANCOLÍ																			
51	Masia del Cadet - HT-000675	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	12	0	0	1	0	0	0	0	
	MONTBLANC																			
52	Els Pins - HT-000711	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	21	1	0	0	0	0	0	0	
	TOTALS CONCA DE BARBERÀ	2	0	1	0	0	1	0	2	2	0	33	1	0	1	0	0	0	0	
	Priorat																			
	GRATALLOPS																			
53	Clos Figueras - HT-000890	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	
	TOTALS PRIORAT	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	
			S'hi admeten gossos i animals petits	Turisme familiar	gay friendly	Qualitat turística	Etiqueta ecològica de la unió Europea	Saló de convencions	Servei de cangur	Accessible per a persones discapacitades	Jardí/Terrassa	Municipi litoral	Nombre d'habitacions	1*	2*	3*	4*	5*	Hostals/Pensions	Aparthotels
	TOTALS PETFRIENDLY COSTA DAURADA:	53	0	17	0	0	25	7	45	42	38	3190	8	8	17	6	1	7	7	
Font: Realització pròpia a partir de la guia oficial d'allotjaments de Catalunya.																				

Establiments hotelers Comarques i Aran. 2014

	Hotels. d'1 estrella	Hotels. de 2 estrelles	Hotels. de 3 estrelles	Hotels. de 4 estrelles	Hotels. de 5 estrelles	Hotels. . Total	Hostals i pensions	Total
Alt Camp	2	1	2	0	0	5	0	5
Alt Empordà	27	35	48	23	2	135	77	212
Alt Penedès	1	2	2	1	1	7	13	20
Alt Urgell	6	5	9	2	0	22	18	40
Alta Ribagorça	7	8	6	3	0	24	23	47
Anoia	1	3	4	1	0	9	3	12
Aran	11	18	20	14	4	67	43	110
Bages	0	2	7	6	0	15	18	33
Baix Camp	7	13	19	18	1	58	17	75
Baix Ebre	3	5	12	4	1	25	12	37
Baix Empordà	22	22	50	41	4	139	46	185
Baix Llobregat	11	14	19	19	0	63	20	83
Baix Penedès	6	4	10	6	1	27	8	35
Barcelonès	42	41	120	167	29	399	261	660
Berguedà	6	5	9	0	0	20	30	50
Cerdanya	7	12	15	5	2	41	21	62
Conca de Barberà	4	6	5	1	0	16	6	22
Garraf	10	13	17	11	1	52	11	63
Garrigues	3	1	3	0	0	7	2	9
Garrotxa	4	5	7	3	0	19	23	42
Gironès	4	7	9	11	0	31	20	51
Maresme	10	11	55	33	0	109	48	157

Montsià	3	7	6	4	0	20	11	31
Noguera	2	4	2	0	0	8	14	22
Osona	5	3	12	4	0	24	25	49
Pallars Jussà	2	5	5	0	0	12	6	18
Pallars Sobirà	9	12	15	1	0	37	23	60
Pla d'Urgell	3	0	1	0	0	4	3	7
Pla de l'Estany	0	2	3	3	0	8	7	15
Priorat	3	1	4	5	0	13	8	21
Ribera d'Ebre	1	1	0	2	0	4	10	14
Ripollès	8	4	10	5	0	27	33	60
Segarra	1	1	1	0	0	3	6	9
Segrià	7	6	3	6	1	23	9	32
Selva	30	29	53	60	4	176	73	249
Solsonès	4	3	4	2	0	13	10	23
Tarragonès	10	9	42	41	1	103	24	127
Terra Alta	3	3	1	1	0	8	8	16
Urgell	2	2	2	1	0	7	3	10
Vallès Occidental	2	7	15	12	0	36	15	51
Vallès Oriental	8	10	15	10	0	43	22	65
Catalunya	297	342	642	526	52	1859	1030	2889
Font: idescat.cat		(Les comarques senyalades en vermell corresponen a la Costa Daurada)						
		Hotels. d'1 estrella	Hotels. de 2 estrelles	Hotels. de 3 estrelles	Hotels. de 4 estrelles	Hotels. de 5 estrelles	Hotels. . Total	Hostals i pensions
TOTAL D'ESTABLIMENTS A LA COSTA DAURADA		32	34	82	71	3	222	63
								285

- **Annex 2: Enquesta per als viatgers realitzada amb el programa Survey Monkey.**

Alojamiento Petfriendly

Cuestionario de investigación para el Trabajo de fin de grado

Esta encuesta va dirigida sobretudo a los propietarios y amantes de las mascotas. Con ella, se pretenden analizar los alojamientos Petfriendly (aquellos que admiten animales de compañía), el comportamiento de los turistas de este segmento y la oferta y demanda del mercado. Muchas gracias por su colaboración!

* **1. ¿Cuál es tu sexo?**

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

* **2. ¿Cuál es tu grupo de edad?**

- ☐ 17 o menos
- ☐ 18-25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46-55
- ☐ 56-65
- ☐ 66 o más

* **3. ¿Tiene algún animal de compañía?**

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ En caso afirmativo, ¿De que animal se trata?

* **4. Suele realizar sus vacaciones...**

- ☐ Solo
- ☐ En pareja
- ☐ En familia
- ☐ Con amigos

* **5. El año pasado, ¿Cuántas veces viajó?**

- ☐ Ninguna
- ☐ Entre 1 y 3
- ☐ Más de 3

* **6. ¿El hecho de tener mascota condiciona la elección de su destino de vacaciones?**

- ☐ No, ya que no llevo la mascota de vacaciones
- ☐ No, ya que escojo la destinación que más me gusta
- ☐ Si, alguna vez he dejado de viajar por no poder llevarme la mascota
- ☐ Si, alguna vez he tenido que cambiar el destino para poderme llevar la mascota

En caso afirmativo, indique el motivo principal:

* **7. Se ha alojado en un hotel con su mascota...**

- ☐ Nunca
- ☐ Alguna vez
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

* **8. Valore del 1 (puntuación más baja) al 5 (puntuación más alta) los siguientes tipos de destino y alojamiento que escogería si tuviera que viajar con mascota:**

	1	2	3	4	5
Destino urbano	☐	☐	☐	☐	☐
Crucero	☐	☐	☐	☐	☐
Destino de sol y playa	☐	☐	☐	☐	☐
Destino de nieve	☐	☐	☐	☐	☐
Destino Rural	☐	☐	☐	☐	☐
Hotel	☐	☐	☐	☐	☐
Casa rural	☐	☐	☐	☐	☐
Apartamento turístico	☐	☐	☐	☐	☐
Cámping	☐	☐	☐	☐	☐
Hostal/pensión	☐	☐	☐	☐	☐

* **9. Indique el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:**

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Cuando viajo, encuentro alojamiento donde aceptan mascotas sin dificultad.	☐	☐	☐	☐	☐
Si quiero viajar con mi mascota, condicionará la elección del destino	☐	☐	☐	☐	☐
La aceptación de animales en los medios de transporte me dificulta viajar con mi mascota	☐	☐	☐	☐	☐
La aceptación de animales en los hoteles me dificulta viajar con mi mascota	☐	☐	☐	☐	☐
Encuentro con facilidad a alguien que cuide de mi mascota si me voy de vacaciones	☐	☐	☐	☐	☐
El hecho de tener mascota me impide viajar	☐	☐	☐	☐	☐

*10. Cuando ha decidido viajar con su mascota, ¿Cuáles han sido los principales problemas?

- ☐ No aceptan animales
- ☐ Cobran un precio exagerado
- ☐ No permiten que el animal esté en la habitación
- ☐ No tengo problemas

Otro (especifique)

Listo

Font: Elaboració pròpia amb el programa Survey monkey.

- **Annex 3. Taules amb els percentatges de lloguer estival Pet friendly per països Europeus i per comunitats autònomes d'Espanya a l'any 2016.**

Nº	País	%	Nº	País	%	Nº	País	%
1	Andorra	60,70%	14	Suïssa	36,60%	28	Països Baixos	26,50%
2	Eslovàquia	56,20%	15	Croàcia	35,10%	29	Bèlgica	24,30%
3	Finlàndia	48,60%	16	Alemanya	34,90%	29	Macedònia	24,30%
4	República Txeca	47,30%	17	Letònia	34,30%	30	Bielorússia	23,60%
5	Dinamarca	46%	18	Montenegro	33,00%	31	Bulgària	23,40%
6	Àustria	44%	19	Albània	32,30%	32	Ucraïna	23,10%
7	Eslovènia	43,10%	20	Sèrbia	31,80%	33	Espanya	21,70%
8	Polònia	42,40%	21	Regne Unit	30,10%	34	Irlanda	21,30%
8	Luxemburg	42,40%	22	Estònia	29,70%	35	Portugal	17,70%
9	Noruega	39,80%	23	Romania	29,20%	36	Moldàvia	14,70%
10	Lituània	38,30%	24	Hongria	28,60%	37	Islàndia	9,20%
11	Grècia	38%	25	Rússia	28,10%	38	Turquia	8%
12	Suècia	37,90%	26	Bòsnia i Herz.	28%			
13	Itàlia	37,30%	27	França	27,50%			

Nº	Comunitat Autònoma	%	Nº	Comunitat Autònoma	%
1	Extremadura	44,30%	10	Castella - La Manxa	27,20%
2	La Rioja	37,10%	11	País Basc	23,10%
3	Aragó	36,30%	12	Catalunya	22,80%
4	Cantàbria	34,80%	13	Andalusia	22,50%
5	Galícia	34,20%	14	Múrcia	21,00%
6	Astúries	33,00%	15	Madrid	19,40%
7	Castilla i Lleó	28,70%	16	Canàries	18,40%
8	Navarra	28,10%	17	Illes Balears	15,30%
9	C. Valenciana	27,90%			

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de *Hometogo.es* (2016). Recuperat de:
<https://www.hometogo.es/analisi/espana-a-la-cola-en-el-turismo-pet-friendly-andorra-a-la-cabeza-de-europa/>

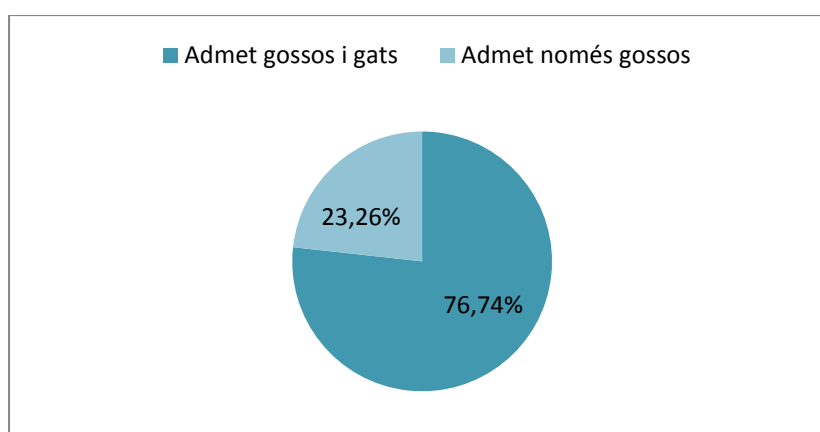
- **Annex 4: Formulari per a Allotjaments Pet friendly de la Costa Daurada.**

HOTEL _____	
CATEGORIA _____	
POBLACIO _____	
COMARCA _____	
1. TIPUS DE MASCOTES ADMESES	_____
2. PODEN QUEDARSE A LES HABITACIONS	_____
3. PODEN ACCEDIR A LES ZONES COMUNES	_____
4. LIMITACIONS	_____
5. CONDICIONS	_____
6. COST EXTRA	_____
7. RACES NO PERMESES	_____

Font: Elaboració pròpia.

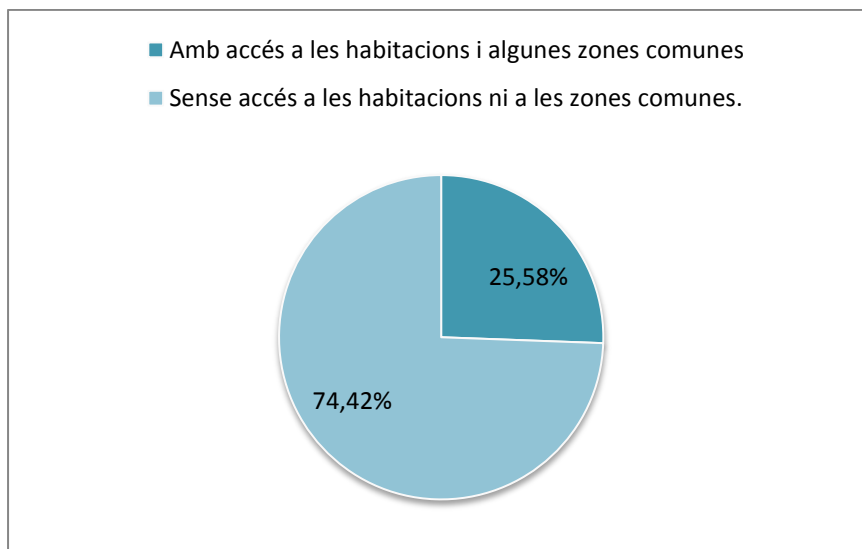
- **Annex 5: Gràfics sobre l'anàlisi dels establiments hotelers Pet friendly a la Costa Daurada a partir del buscador Especialitzat Seadmitenmascotas.com.**

Gràfic Annex 5.1. Tipus d'animals admesos. Hotels i Hostals Costa Daurada, 2016.



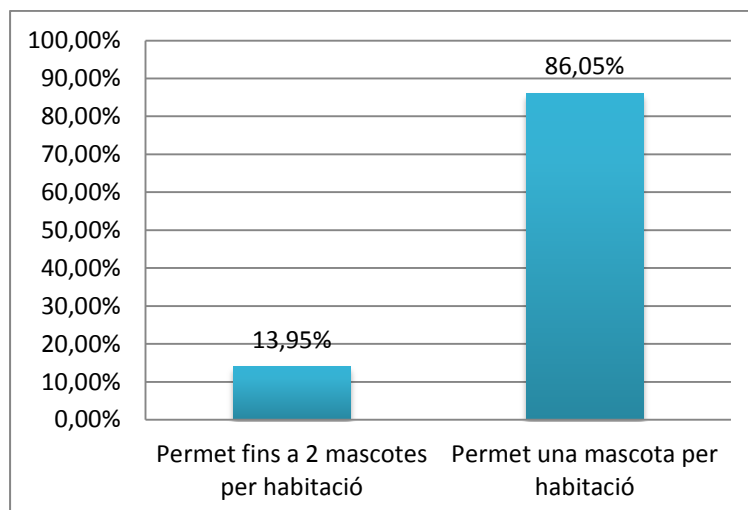
Font: Elaboració pròpia a partir de la guia oficial d'allotjament de Catalunya i el buscador Seadmitenmascotas.com.

Gràfic Annex 5.2. Limitacions d'accés de les mascotes. Hotels i Hostals Costa Daurada 2016.



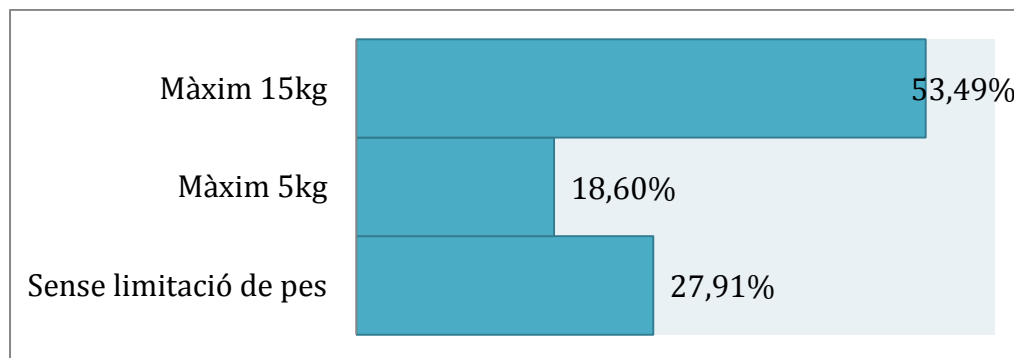
Font: Elaboració pròpia a partir de la guia oficial d'allotjament de Catalunya i el buscador Seadmitenmascotas.com.

Gràfic Annex 5.3 Nombre de mascotes permeses per habitació. Hotels i Hostals Costa Daurada, 2016.



Font: Elaboració pròpia a partir de la guia oficial d'allotjament de Catalunya i el buscador Seadmitenmascotas.com.

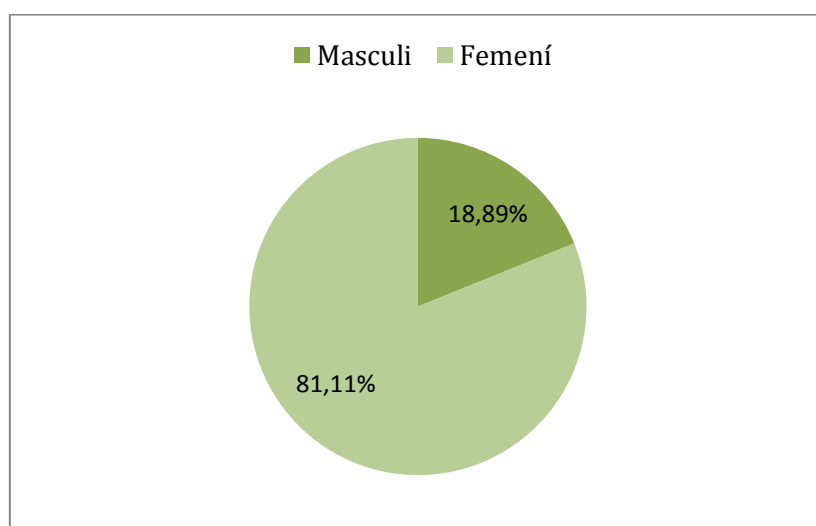
Gràfic Annex 5.4. Limitació de pes per a les mascotes. Hotels i Hostals Costa Daurada 2016



Font: Elaboració pròpia a partir de la guia oficial d'allotjament de Catalunya i el buscador Seadmitenmascotas.com.

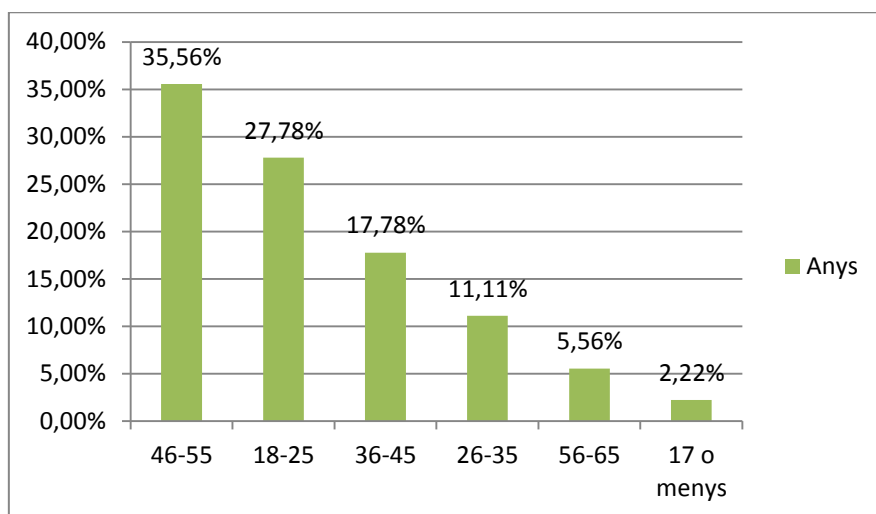
- **Annex 6: Gràfics de les enquestes realitzades als viatgers de la Costa Daurada.**

Gràfic Annex 6.1. Sexe dels viatgers



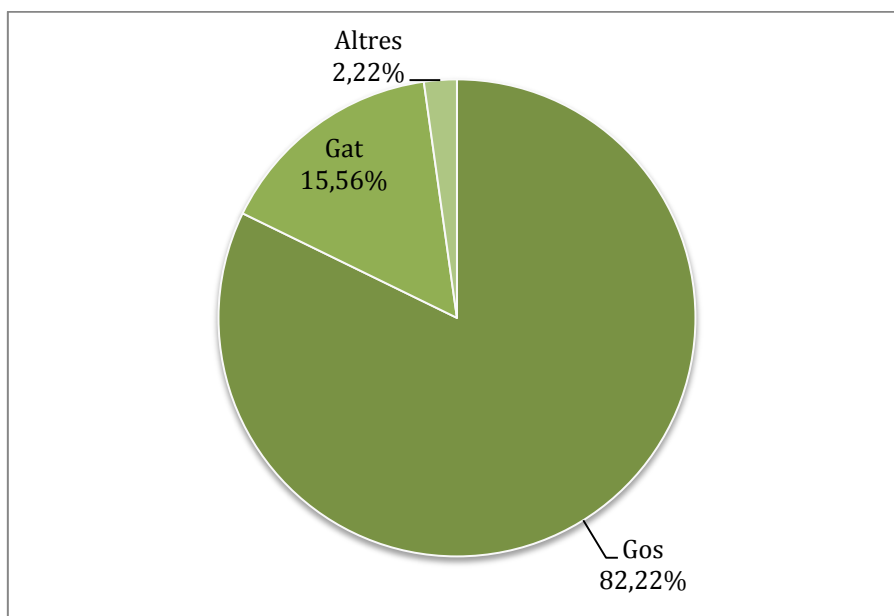
Font: Elaboració pròpia a partir de les enquestes realitzades als residents.

Gràfic Annex 6.2: Grups d'edat dels viatgers



Font: Elaboració pròpia a partir de les enquestes realitzades als residents.

Gràfic Annex 6.3: Tipus d'animals de companyia dels viatgers.



Font: Elaboració pròpia a partir de les enquestes realitzades als residents.

