

2. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Para asegurar que el proyecto *Pet&Go* sea exitoso y se mantenga en el tiempo, es crucial **enfocarse en tipos específicos de clientes** que realmente requieran un servicio especializado de transporte para animales. No buscamos atender a todos, sino **dirigirnos a ciertos grupos de mercado dentro de la provincia de Álava**, donde hay tanto individuos como organizaciones que cuidan de los animales y necesitan soluciones seguras, cómodas y personalizadas.

Pet&Go está principalmente **orientado a quienes aprecian el bienestar de los animales y están en búsqueda de un transporte profesional, responsable y confiable**. Estos clientes se pueden clasificar en varios grupos con características similares, establecidos según **diferentes criterios de segmentación**:

Desde una perspectiva **geográfica**, nuestro mercado está localizado en la **provincia de Álava**, poniendo especial énfasis en **Vitoria-Gasteiz** como la ciudad principal, donde reside la mayor parte de la población y se agrupan la mayoría de clínicas veterinarias, refugios de animales y residencias para perros. También nos dirigimos a localidades cercanas como **Llodio, Amurrio, Agurain, Laguardia y Alegría-Dulantzi**, donde el transporte público es menos accesible y llevar mascotas puede ser problemático.

En términos **demográficos**, nuestros clientes son **personas mayores de 16 años**, tanto **hombres** como **mujeres**, que tienen una o más mascotas (perros, gatos u otros animales domésticos). Muchos de ellos son **trabajadores con poco tiempo libre, familias con hijos o adultos mayores** que enfrentan dificultades para movilizar a sus animales por su cuenta, o que no cuentan con vehículos adecuados para ello.

Desde una perspectiva **económica**, nuestro público objetivo se sitúa en un **nivel socioeconómico medio**, con capacidad para gastar en un servicio especializado que les ofrezca conveniencia y paz mental. **No** es un servicio **lujoso**, sino **práctico y seguro**, diseñado para aquellos que valoran la calidad y el bienestar animal más que el costo.

En el aspecto **social**, nuestros clientes se destacan por su **amor y dedicación hacia los animales**. Ven a sus mascotas como parte fundamental de su familia y buscan servicios profesionales que irradian **confianza y empatía**. Aprecian la **responsabilidad, la puntualidad y el buen trato**, y prefieren empresas que compartan **valores éticos y un compromiso con el bienestar animal**.

Finalmente, en función de los **criterios conductuales**, se trata de clientes que ya hacen uso o podrían utilizar **servicios complementarios como veterinarios, residencias o peluquerías para perros**. Buscan **comodidad** y prefieren confiar el transporte a profesionales. Tienen un **alto nivel de fidelidad**, ya que una experiencia positiva crea confianza y hace que repitan el servicio. Además, muchos clientes potenciales llegan gracias a **recomendaciones o colaboraciones con clínicas y refugios locales**.

En resumen, el mercado de *Pet&Go* está **enfocado en un público** que son los **dueños de mascotas que viven en Álava**, junto con **clínicas veterinarias, residencias para perros y**

organizaciones que cuidan de los animales, que buscan un **servicio de transporte adaptado, confiable y ético**. Estos grupos comparten **valores, necesidades y hábitos** que permiten ofrecerles una **propuesta de valor específica, centrada en la seguridad, el bienestar animal y la tranquilidad del cliente**.

Bibliografía:

ChatGPT. (s. f.). *ChatGPT*. <https://chatgpt.com/>

García González, B. J., Tena Cornelles, D., Bernabeu García, M. E., López Pérez, C. (2025). *Itinerario personal para la empleabilidad II*. TuLibrodeFP.