



MANUAL DEL ANFITRIÓN KIÁRAME

Introducción

Estimado Anfitrión,

Te damos la más cordial bienvenida. Kiárame es la comunidad que ama los animales y te damos gracias por formar parte de ella. Queremos que esta comunidad crezca para lo que debemos dar un servicio de calidad en cada uno de los hospedajes.

Este manual te ayudará en el manejo de posibles escenarios que puedan presentarse dentro del hospedaje. Sin embargo, si tuvieses un evento en el cual necesites ayuda del equipo Kiárame, estamos listos a ayudarte siempre. Recuerda que nuestro número de contacto es el 0988266625.

El cuidado y manejo responsable de una mascota es muy importante para su bienestar físico y psicológico. Lo más importante es que tú como anfitrión respetes las 5 necesidades básicas del animalito que las iremos detallando en este manual.

Es importante tener claro que el cuidado de una mascota es esencial ya que el cliente nos deja una parte importante de su familia. Debemos brindarle todo el amor y cuidado necesario para que la estadía del huésped sea la mejor.

Una vez más te damos la bienvenida y te invitamos a leer el Manual de procedimientos para recibir una mascota en tu hogar.

Antecedentes

“Kiárame nace de nuestra propia necesidad. Dejar a nuestras perritas, Kiara y Luna, al cuidado de alguien mientras estábamos fuera de casa nos preocupaba. Los hoteles de perros son costosos, la familia ampliada no siempre estaba dispuesta... Así nació este emprendimiento. Kiárame es una comunidad de amantes de los animales que permite dejar a nuestras mascotas en una familia calificada que le da el amor, el cuidado y la diversión que necesitan.

Con Kiárame, la comunidad de amantes de las mascotas, tiene una herramienta para apoyarse y crecer. Lo pudimos hacer porque somos emprendedoras, tenemos experiencia en el uso de tecnología, hemos desarrollado proyectos sociales y sobretodo porque amamos a nuestras mascotas.

1.1 Primer contacto con el Cliente.

Una vez que el cliente te contacta para que le brindes el servicio de cuidado para su mascota, es importante seguir los siguientes pasos:

1.1.1 Descripción del servicio.

Cada anfitrión ofrece un servicio de cuidado personalizado para la mascota en un ambiente familiar. Los anfitriones Kiárame no ofrecemos un hospedaje tipo hotel, si no que que la mascota viene a formar parte de nuestra familia. Esto quiere decir que jamás usaremos jaulas ni kennels sino que la mascota tendrá la posibilidad de desplazarse dentro de casa con total libertad. Nos procuraremos que cumpla con la misma rutina que tiene en casa, en lo que se refiere a comidas paseos, horario de juegos, descanso etc.

1.1.2 Aceptación del servicio.

Una vez que has conversado con el cliente y este conoce a la comunidad y tus servicios extra como anfitrión estás listo para el siguiente paso.:

1. Debes informar a Kiaramé de la aceptación del servicio.
2. Nosotros crearemos el chat tripartito a través de Whatsapp donde se subirá toda la información del hospedaje.
3. El cliente debe llenar el formulario de hospedaje que lo encuentras en el siguiente enlace:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVGpqrDBlmyXpnzc0IEsmduwBugqfdC1viYNAwdEIC9DL8SA/viewform>.
4. Es importante que lo revises con detenimiento y consultes al cliente si tienes alguna pregunta o requieres aclaración acerca del servicio.
5. Es importante, por seguridad tuya y del anfitrión, que el cliente realice la reserva en nuestra plataforma. Así, estarás respaldado por el equipo Kiaramé. La reserva la realiza en la plataforma indicando la fecha del check in y el check out.
6. El cliente debe realizar el pago directamente en la plataforma, si tienes conectado Paypal. Si es que no, el pago se hace con la coordinación de Kiárame. El cliente paga a la cuenta bancaria o PayPal de Kiárame.

Antes de recibir la mascota de tu cliente es importante que tengas el formulario y validado el pago por el hospedaje, puedes pedirle al anfitrión que te adjunte el comprobante del depósito si es que el medio de pago fue depósito o transferencia, si la transacción se realiza vía PayPal no es necesario, también es importante crear el chat de hospedaje, en el que estamos el Equipo Kiaramé (0988266625) tu cliente y tu, así podremos dar seguimiento al hospedaje en todo momento y ayudarte en lo que necesites.

2. Estás Listo para recibir a tu Huésped.

2.1 Cómo preparo mi Casa para recibir el Huésped.

Es importante que toda la casa esté debidamente limpia, que no exista riesgos para el nuevo huésped, es decir como no conozco los hábitos del nuevo huésped voy a tener en cuenta que no hayan desechos de comida, que los basureros estén completamente tapados y que no esté al alcance nada que él pueda romper o dañar y le provoque algún daño. Es importante que si tienes una mascota en tu casa su comida se encuentre en un lugar donde el huésped no pueda tener acceso.

2.2 Elementos importantes para el cuidado de mi Huésped.

Como anfitrión Kiaramé lo más importante para el cuidado de tu pequeño huésped es el formulario de Hospedaje, el formulario de hospedaje de tu Huésped te lo provee Kiaramé, en él tu cliente te brindará todos los detalles necesarios para el cuidado de su perrito o Gatito, así como también el detalle de los implementos que te entrega. Ten en cuenta estos implementos que te detallamos a continuación que debes pedir a sus dueños para que la estadía del pequeño sea la mejor:

- ❖ Platos Limpios (Es importante lavar los platos después de cada comida)
- ❖ Cama (Cama o cobija que le recuerde su casa, para disminuir el estrés del cambio)
- ❖ Collar y trailla de Paseo, es super importante a la hora de pasearlo, es preferible pasearlo con una pechera, así jamás corres riesgo de que escape.
- ❖ Arenero (en el caso de Gatitos), Arena, suficiente para los días de hospedaje.

2.3 El primer contacto.

El primer contacto con tu huésped es el más importante, los perritos al igual que los gatos son muy receptivo a tus emociones, de tal modo al momento de recibirlo deberás estar tranquilo y mostrarle seguridad.

Cuando tu demuestras estar tranquilo su nivel de estrés por la separación con su dueño disminuirá.

Si tienes otras mascotas en casa, es importante que introduzca a tu huésped de manera tal que no se genere demasiado estrés ni conflictos entre ellas. Te recomendamos:

- Recibir a la mascota fuera de tu casa.
- Introduce al huésped perruno a la manada a través de un paseo conjunto con ritmo de marcha. Esto ayudará a que sea aceptada más fácilmente.
- Regresen todos juntos a casa.
- Alternativamente, saca a tus mascotas de paseo. Deja que el huésped llegue a tu casa sin su presencia. Cuando se haya familiarizado con el lugar y esté tranquilo, regresa con tus perros a casa.

El primer Día. Lo que caracteriza al primer día es la paciencia. El animal estará un poco nervioso o verdaderamente aterrorizado, lo cual es normal, pues se encuentra en un lugar nuevo. Trate de que el primer día en casa sea calmado. Déjelo olfatear la casa y que se familiarice con su ambiente en forma natural. Si tienes niños, enséñeles a tratarlo de forma suave, cómo sostenerlo y no permita que pase mucho tiempo jugando, en lugares ruidosos o en brazos. Debe darle tiempo para que duerma y descanse, trate de que el primer día sea de experiencias positivas y agradables.

La primera noche. La camita debe estar en un lugar tranquilo de la casa, sin corrientes de aire y lejos del tráfago de la familia, para que pueda dormir y descansar tranquilamente. Puede ser que la primera noche la pase muy inquieto y llore, pero es obvio, pues echa de menos a su familia. Si todavía llora, no lo regañes. Dale seguridad con palmaditas y háblele suavemente; así se dormirá sintiéndose bien.

2.4 La hora de la comida

En el formulario de hospedaje encontrarás los detalles en cuanto a los horarios de alimentación y las porciones, así como también la descripción de dietas especiales si las tuviese, es muy importante que te rijas estrictamente a los cuidados en la alimentación que le brinda su dueño y por ningún concepto cambies nada ya que si hubiese una variación en cuanto a la alimentación pueden ocasionar problemas intestinales en el animalito tales como vómito o diarrea. debes tener especial cuidado con la higiene de los platos y tener en cuenta que el agua debe estar siempre a disposición del perrito y no limitada, el alimento balanceado seco siempre produce mucha sed, la comida no debe quedar a disposición después de un tiempo prudente si el perrito no comió se la retiras y le das en la siguiente toma, así te garantizas que no va a dejar de comer, a la siguiente toma ya tendrá hambre.

Si es el caso de que tú como anfitrión tienes un perrito tuyo en casa es super importante que a la hora de comer estén separados, si no los separas puedes ocasionar que se peleen o que se intercambien la comida y esto nos va a ocasionar inconvenientes ya que luego puede ser que el perrito no quiera comer su alimento.

Con los gatos es diferente, por lo general los gatos comen a disposición y en pocas cantidades, de igual manera no olvides que el agua esté siempre fresca, los gatos gustan mucho del agua fresca.

2.2.1 Evitando conflictos a la hora de comer

"Los perros, como muchos mamíferos, son competitivos con la comida, ya que es un instinto desarrollado para la supervivencia de las especies", explica Jesús López, educador de canes de terapia.

Las causas habituales por las que un perro puede mostrar problemas de comportamiento a la hora de alimentarse en compañía de otros congéneres son las siguientes, según López: "Los liderazgos incorrectos en el grupo, la propensión a llamar la atención, la agresividad y la envidia".

Un can que manifiesta exceso de celo con su comida con respecto a otros animales con los que convive también lo puede trasladar a sus

propietarios, "con los que mostrará la misma agresividad para defender su plato de comida de cualquier amenaza o molestia", advierte Helena Bat, etóloga. Esta conducta resulta inapropiada para la convivencia en casa, porque puede derivar en agresiones caninas a sus dueños, y conviene frenar.

Es super importante que a la hora de la comida si tienes más de 1 perro procura alimentarlos de forma separada y bajo tu vigilancia, evitando en todo momento los conflictos.

3. La hora de pasear.

Pasear en manada produce efectos muy beneficiosos en los perros y en los humanos. Se vive la socialización en estado puro y descubres en el perro facetas sociales que desconocías. Además que ayuda al anfitrión a afianzar lazos con el pequeño huésped y a las mascotas a liberar su ansiedad y energía.

Es importante saber que el paseo al huésped **aplica solo para los perros**, es imposible que puedas sacar a pasear a un gato.

Beneficios de sacar a pasear al Perro.

- Se identifican con un gran grupo de su misma especie.
- Aumenta su seguridad y autoestima.
- La energía se contagia y entran en un estado de calma y equilibrio.
- Se disminuye el nivel de estrés que genera la separación con su amo
- Los perros están especialmente alegres.
- Aumenta la confianza con el propio perro y con la relación del perro con los demás.
- Se afianza el vínculo entre el huésped y el anfitrión.

3.1. Tomando las seguridades necesarias para pasear al Huésped.

- Colocar el arnés de seguridad.

- Verificar que la correa esté en buen estado y ajustada al tamaño del perro.
- Llevar siempre una funda para recoger los desechos del perro.
- Llevar una pequeña botella de agua para evitar que el perro se inquiete por el calor.
- Tener precaución de que no vaya a existir una riña con los perros que estén en la zona, es importante siempre proteger el bienestar del Huésped.
- Tomar las precauciones de cuidado necesarias para evitar que agentes externos puedan provocar golpes o cortes en las patas de nuestro huésped.

4. La hora de Jugar.

La hora de jugar es muy importante para nuestro huésped, le permite liberar energía y generar lazos con el anfitrión.

A través de ellos los animales mejoran las relaciones con sus dueños aumentando su sociabilidad con los humanos, mejoran su personalidad y ganan seguridad en sí mismos, disminuyen su agresividad futura, etc.

Los cachorros necesitan realizar actividades divertidas para **canalizar su energía** desbordante y así dar a su cuerpo y mente un estado de alegría y vitalidad. Desde muy pequeños los perros empiezan a jugar y a ser educados por la madre que corrige comportamientos bruscos o mordeduras fuertes.

Lo ideal es que nuestro huésped vaya al parque para jugar y socializar con otros animales, pero los días que no podamos hacerlo es importante que realicemos este tipo de actividades lúdicas en casa.

Un aburrimiento en el animal y un exceso de energías pueden provocar malos comportamientos e insatisfacciones que los perros demostrarán en comportamientos agresivos o destructivos.

Es muy importante que los perros jueguen con otros perros para que así se vuelvan más sociables y para que aprenda a formar amistades con sus semejantes. Haciendo esto nos **evitaremos problemas de agresividad** futuros con otros perros.

Evidentemente se debe vigilar el juego para que no haya problemas de agresiones por parte de los niños, actitud que normalmente causaría una reacción de defensa por parte del animal.

Lo ideal para jugar las mascotas en casa es tener **juguetes especiales para perros** y evitar al máximo realizar juegos físicos de forma directa con el perro ya que esto puede afectar al nivel de jerarquías que se está formando entre ambos.

Cuando terminemos de jugar los juguetes los guardaremos y solo se los daremos cuando se la hora de jugar.

5. Evitando accidentes en casa

La mayoría de los accidentes con los huéspedes se pueden prevenir. Por ejemplo, no lo deje nunca en lugares altos, como camas o sillas, ya que al caer se puede lesionar; no le deje al alcance agujas, alfileres, bolitas o canicas, cosas cortantes, alambres eléctricos, pedazos de plástico o hule, huesos de pollo, pavo o cerdo, medicinas, detergentes, venenos, insecticidas o plaguicidas de jardín. es recomendable cerrar armarios y roperos sobretodo si son cachorros, el cachorro va a tratar de llevarse lo que hay adentro.

Si hay niños muy pequeños en casa, no permitas que los alcen o tomen como juguetes, lo correcto es estar siempre presente y evitar cualquier situación poco conveniente tanto para tu familia como para el huésped.

6. Las reglas de convivencia entre mi familia y mi huésped.

- ❖ **No lo reprimas.** Los animales son seres muy inteligentes, aunque a veces no parece entender tus órdenes, lo ideal no es que los

castigos o reprimas, proveele de las cosas que necesitan para sus necesidades.

- ❖ **Trátalo bien.** Un perro que es bien tratado seguramente será tranquilo y su comportamiento no afectará tu desarrollo social.
- ❖ **No le des sobras.** Ya que puede generar un riesgo de enfermedades de tipo gastrointestinal.
- ❖ **Paseos diarios.** Estos son sobre todo si decides tener un perro de compañía, para su bienestar es necesario salir por lo menos una vez al día a “dar una vuelta”, además de las actividades recreativas y que su dueño te indique en el formulario de hospedaje.

Es importante que si tienes niños le indiques que los animales son seres de compañía que al igual que todos los miembros de la familia merecen respeto, si los niños lo tratan con respeto podemos evitar accidentes con los mismos.

6. Ansiedad, estrés y depresión en mi Huésped, cómo deberíamos manejar.

El estrés y la depresión son comunes en hospedajes de larga estancia, el perro desarrolla de primer instante un cuadro de estrés que puede ser manejado sin problema con los cuidados de su anfitrión es normal que el primer día pierda el apetito y es uno de los síntomas de estrés y depresión en los huéspedes, nada alarmante, según como vayas desarrollando el lazo afectivo con tu huésped poco a poco este irá desapareciendo y mejorará paulatinamente, es importante que siempre tengas informado a tu cliente de estos cambios que se suscitan en el pequeño, así como también al equipo kiaramé.

es importante que le des toda la atención que el perrito requiera y le ayudes a integrarse con facilidad a tu casa y a tus compañeros de casa, si tienes más perritos.

El hecho de sentirse en un ambiente amoroso y lleno de calidez le brindará mayor seguridad y hará que poco a poco su estrés desaparezca.

Adicional es muy importante que siempre procures tener la misma rutina del perro en su propia casa, es decir mantener horarios de alimentación igual que en su casa, las horas de paseo deben ser las mismas horas que tiene en casa.

Para conocer todos los pormenores en cuanto al huésped, es de vital importancia que siempre se revise y se tenga a mano el formulario de hospedaje de su huésped.

7. Manejo de Incidentes.

Cuando ocurre un incidente con tu huésped lo más importante es mantener la calma, y siempre dar prioridad al animal, verificar si el incidente complica o pone en riesgo la vida del animal de ser el caso lo que debes hacer es llevarlo al veterinario más cercano para subsanar la emergencia, una vez estable el animal, debes reportar de manera prioritaria la emergencia al equipo Kiarame y al dueño de la mascota.

Cuando el pequeño se encuentra estable deberás ponerte en contacto con el veterinario de confianza descrito en el formulario de hospedaje, siempre es importante comunicar por medio del chat tripartito de whatsapp al dueño de la mascota y mantener información clara, objetiva y oportuna.

Lo más importante es que una persona capacitada atienda la emergencia (veterinario) ya que debes tener en cuenta que mientras el huésped está en hospedaje, tú eres responsable directo de los cuidados del mismo y todo lo que suceda es cien por ciento tu responsabilidad.

Nota: cuando ocurra una emergencia con el huésped, de cualquier tipo, es importante tomar contacto con el equipo Kiarame (0988266625).

