



>> GUARDAPARQUE/ Perfil

PORTADA



PRESENTACIÓN

El documento que se presenta a continuación es uno de los productos que contempla el desarrollo de traducciones formativas modulares en el marco del proyecto “Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales”.

La estructura modular se establece de acuerdo a las competencias del perfil, estableciendo un orden secuencial de complejidad en la aplicación de la competencia. Cabe señalar que los módulos al integrarse pueden corresponder a distintos niveles de avance en el contexto de una carrera.

A continuación se presenta uno de los 15 perfiles ocupacionales denominado Guardaparque, en ésta se definió Perfil Ocupacional, Unidades de Competencia, Criterios de Desempeño, contexto de competencia, competencias conductuales asociados a cada uno de los criterios de desempeño de cada unidad de competencia y sus habilidades.

En definitiva, este material servirá de apoyo para las personas y empresas que en un futuro deseen capacitarse y certificarse en base a competencias laborales y también para los tutores que participen en este proceso de formación.

DESCRIPCION PERFIL OCUPACIONAL DE GUARDAPARQUE

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Articuladores de destino		VIGENCIA: Dic. 2012	
Perfil Ocupacional: Relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades son ejecutar y participar en la gestión administrativa y operacional de las Áreas Silvestres Protegidas tanto públicas como privadas, sean continentales o insulares. Desarrolla su actividad en toda condición geográfica y climática tanto con personas de su organización como externos a ella. Debe poseer vocación, condiciones físicas adecuadas para su labor y capacidad de trabajo en equipo. Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los Guardaparque que trabajan en un contexto público y también privado. Asimismo, este Perfil implica contar con al menos 2 años de experiencia laboral en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.					
Unidades de Competencia Asociadas al Perfil	Contextos de Competencia				
	Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias		
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)	
STSAD 001 Proteger áreas silvestres públicas y privadas	<ul style="list-style-type: none">En alta y baja demanda de clientes que llegan a los destinos de la región en la que trabaja.Atendiendo a pasajeros con necesidades especiales y/o enfermos.	<ul style="list-style-type: none">Equipos de comunicación.Uniforme institucional.Artículos de escritorio.Reloj.Medio de orientación (altímetro, brújula, GPS)Tarjeta de identificación con fotografía.Reglamentos, manuales.Mapas de su Área Silvestre Protegida.Botiquín adecuado para atender las emergencias de primeros auxilios.	<ul style="list-style-type: none">Tres Observaciones de la persona que se considere Guardaparque (de parte del evaluador) los momentos críticos en que se medirá aptitud y desempeño será en el instante de la recepción, durante la respuesta a las inquietudes del turista que necesita información y al momento de registrar los datos y posterior a la visita del cliente. Se evaluará la estructura y el orden en que presenta los datos de turistas y las observaciones con respecto a su visita.	<ul style="list-style-type: none">Reportes de los clientes.Cartas de recomendación.Diplomas y Cursos de capacitación.Fotografías en terreno.	
STSAD 002 Investigar en áreas silvestres públicas y privadas	<ul style="list-style-type: none">Con adultos, jóvenes y personas con algún impedimento físico.Con extranjeros y nacionales.Con grupos e individuales.	<ul style="list-style-type: none">Bitácora cuaderno de registro de los visitantes, horario, nacionalidad, lugar que visita.Hojas o Libro de reclamos y sugerencias.Afiches informativos en la oficina de informaciones.Instructivo de buenas prácticas ambientales en Áreas Silvestres Protegidas.Implementos de seguridad personal.Vehículos motorizados (terrestres y acuáticos) y caballares.Otros de acuerdo a la complejidad de administración del ASP.			

DESCRIPCION PERFIL OCUPACIONAL DE GUARDAPARQUE

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Articuladores de destino		VIGENCIA: Dic. 2012	
Perfil Ocupacional: Relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades son ejecutar y participar en la gestión administrativa y operacional de las Áreas Silvestres Protegidas tanto públicas como privadas, sean continentales o insulares. Desarrolla su actividad en toda condición geográfica y climática tanto con personas de su organización como externos a ella. Debe poseer vocación, condiciones físicas adecuadas para su labor y capacidad de trabajo en equipo. Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los Guardaparque que trabajan en un contexto público y también privado. Asimismo, este Perfil implica contar con al menos 2 años de experiencia laboral en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.					
Unidades de Competencia Asociadas al Perfil	Contextos de Competencia				
	Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias		
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)	
STSAD 003 Educar sobre áreas silvestres públicas y privadas	<ul style="list-style-type: none">En alta y baja demanda de clientes que llegan a los destinos de la región en la que trabaja.Atendiendo a pasajeros con necesidades especiales y/o enfermos.	<ul style="list-style-type: none">Equipos de comunicación.Uniforme institucional.Artículos de escritorio.Reloj.Medio de orientación (altímetro, brújula, GPS)Tarjeta de identificación con fotografía.Reglamentos, manuales.Mapas de su Área Silvestre Protegida.Botiquín adecuado para atender las emergencias de primeros auxilios.	<ul style="list-style-type: none">Tres Observaciones de la persona que se considere Guardaparque (de parte del evaluador) los momentos críticos en que se medirá aptitud y desempeño será en el instante de la recepción, durante la respuesta a las inquietudes del turista que necesita información y al momento de registrar los datos y posterior a la visita del cliente. Se evaluará la estructura y el orden en que presenta los datos de turistas y las observaciones con respecto a su visita.	<ul style="list-style-type: none">Reportes de los clientes.Cartas de recomendación.Diplomas y Cursos de capacitación.Fotografías en terreno.	
STSAD 004 Facilitar la recreación compatible con áreas silvestres públicas y privadas	<ul style="list-style-type: none">Con adultos, jóvenes y personas con algún impedimento físico.Con extranjeros y nacionales.Con grupos e individuales.	<ul style="list-style-type: none">Bitácora cuaderno de registro de los visitantes, horario, nacionalidad, lugar que visita.Hojas o Libro de reclamos y sugerencias.Afiches informativos en la oficina de informaciones.Instructivo de buenas prácticas ambientales en Áreas Silvestres Protegidas.Implementos de seguridad personal.Vehículos motorizados (terrestres y acuáticos) y caballares.Otros de acuerdo a la complejidad de administración del ASP.			

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Articuladores de destino. Perfil Ocupacional de Guardaparque

I. Proteger áreas silvestres públicas y privadas	Código: STSAD 001	Vigencia: Dic. 2012
---	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves	
I.1 Realizar acciones de Conservación	I.2 Realizar acciones de Preservación
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
I.1.1 Conocer las normativas e instructivos asociados a la conservación de ASP. Especialmente la planificación general y específica del área protegida, así como los lineamientos institucionales para el manejo de ellas.	I.2.1 Conocer las normativas e instructivos asociados a la preservación del ASP. . Especialmente la planificación general y específica del área protegida, así como los lineamientos institucionales para el manejo de ellas.
I.1.2 Identificar problemas de conservación e impactos de acuerdo a los protocolos de monitoreo y mitigación establecidos para el ASP.	I.2.2 Identificar problemas de preservación e impactos de acuerdo a los protocolos de monitoreo mitigación establecidos para el ASP.
I.1.3 Ejecutar correcciones de conservación según los protocolos de mitigación establecidos para el ASP.	I.2.3 Ejecutar correcciones de preservación según los protocolos de mitigación establecidos para el ASP.
I.1.4 Elaborar informes pertinentes al estado de cumplimiento e incidentes asociados a los protocolos de mitigación establecidos para la conservación del ASP.	I.2.4 Elaborar informes pertinentes al estado de cumplimiento e incidentes asociados a los protocolos de mitigación establecidos para la preservación del ASP.
I.1.5 Planificar y ejecutar patrullajes en la ASP.	I.2.5 Planificar y ejecutar patrullajes en la ASP.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Realizar acciones de Conservación	2. Realizar acciones de Preservación
<p>Búsqueda de información</p> <p>Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre las cosas, los hechos o las personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo requerido en el lugar de trabajo. Puede implicar el análisis profundo o el pedido de una información concreta, la resolución de discrepancias haciendo una serie de preguntas o la búsqueda de información variada sin un objeto concreto que quizá sea útil en el futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa de las normativas e instructivos asociados a la conservación de la ASP, para poder cumplir con las exigencias establecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza los informes que existen y actualiza los datos para generar nuevos reportes y apoyar a la preservación de las ASP.
<p>Orientación al cuidado del medio ambiente</p> <p>Conjunto de habilidades que procuran naturalmente el cuidado y prevención en el contacto con el medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza correcciones para conservar las ASP, según los protocolos de mitigación establecidos y de esta forma ayuda a conservar los Parques Nacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza patrullajes en un Parque Nacional y se asegura que los visitantes no dejen basura en el suelo.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Códigos y terminología propia de la actividad. • Interpretar mapas y planos geográficos. • Teléfonos de emergencia (carabineros, ambulancias, aeropuertos etc.) • La población, tipo de gobierno, densidad poblacional, hábitat del pueblo indígena, promedio per cápita, etc. • Inglés básico • Conocimientos en turismo, patrimonio de Chile, flora, fauna, geografía física y humana y técnicas de vida al aire libre. • Primeros auxilios y rescate. (40 horas) • Dirección de reuniones. • Manejo de PC a nivel de usuario. • Elaboración de proyectos. • Legislación. • Planificación. • Recursos Bio físicos. • Técnicas de protocolo. • Manejo de conflictos. • Manejo de RRHH. • Técnicas de supervisión. • Relaciones públicas. • Técnicas de sobre vivencia. • Expresión oral y escrita. • Procedimientos de CONAF o del Organismo Privado. • Técnicas de liderazgo. • Primeros auxilios. • Seguridad e Higiene de los ASP. • Operación de equipos de radio telefonía. • Legislación del tránsito. • Operación de equipos. • Técnicas de muestreo. • Uso de GPS. • Cartografía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad. • Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.) • Condición física acorde con la actividad. • Habilidades de expresión oral y escrita. • Solucionar problemas de manera ágil y efectiva en situaciones imprevistas. • Ordenamiento de la información. <p>ACTITUDES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicativo. • Prestancia. • Meticuloso. • Proactivo. • Alegre. • Respetuoso. • Participativo. • Ordenado. • Interés por la naturaleza.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de ayudas didácticas. • Evaluación de personal. • Técnicas de entrenamiento. • Botánica. • Zoología. • Atención de público. • Elaboración de informes. • Elaboración de material didáctico. • Inglés conversacional. 	

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Articuladores de destino. Perfil Ocupacional de Guardaparque

2. Investigar en áreas silvestres públicas y privadas	Código: STSAD 002	Vigencia: Dic. 2012
--	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves	
2.1 Realizar Investigaciones en ASP	2.2 Apoyar y supervisar Investigaciones Externas en ASP
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
2.1.1 Conocer y coordinar actividades de catastro y monitoreo de flora y fauna con otros guardaparque y profesionales.	2.2.1 Conocer las normativas e instructivos asociados a las actividades de investigación en ASP.
2.1.2 Elaborar informes pertinentes a los catastros y monitoreos.	2.2.2 Identificar problemas en la aplicación de técnicas de investigación en ASP.
2.1.3 Conocer y llevar a cabo estudios concernientes a turistas de las áreas silvestres protegidas como: identificación perfiles visitantes.	2.2.3 Proponer soluciones a problemas en las técnicas de investigación en ASP.
	2.2.4 Apoyar en terreno la aplicación de técnicas de investigación.
	2.2.5 Supervisar el cumplimiento de las normativas e instructivos asociados a la conservación, preservación y actividades de investigación en ASP.
	2.2.6 Elaborar informes pertinentes al estado de cumplimiento e incidentes asociados a las investigaciones realizadas en el ASP.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Realizar Investigaciones en ASP	2. Apoyar y supervisar Investigaciones Externas en ASP
Capacidad de planificación y de organización Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/ proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> Organiza a su equipo de trabajo, para poder realizar la investigación en un Parque Nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Determina en terreno las funciones del equipo de trabajo y lleva a cabo la investigación, apoyando constantemente el proceso.
Pensamiento conceptual Es la capacidad de comprender una situación o problema uniendo sus partes, viendo el problema global, realizando conexiones entre situaciones que no están obviamente relacionados e identificando los temas que subyacen en una situación compleja.	<ul style="list-style-type: none"> Comprende las necesidades de investigación y diseña una metodología para llevar a cabo el proceso de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los problemas que se presenten en la investigación y propone rápidamente soluciones lógicas.
Iniciativa y proactividad Capacidad para tomar decisiones oportunas con criterio ágil y propio. Supone identificar un problema, obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones para dar respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un plan de respuestas de emergencias, para la actividad o programa. 	<ul style="list-style-type: none"> Informa a su equipo sobre las normas de comportamiento y seguridad a observar durante la actividad o programa.

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Códigos y terminología propia de la actividad. Interpretar mapas y planos geográficos. Teléfonos de emergencia (carabineros, ambulancias, aeropuertos etc.) La población, tipo de gobierno, densidad poblacional, hábitat del pueblo indígena, promedio per cápita, etc. Inglés básico. Conocimientos en turismo, patrimonio de Chile, flora, fauna, geografía física y humana y técnicas de vida al aire libre. Primeros auxilios y rescate. (40 horas) Dirección de reuniones. Manejo de PC a nivel de usuario. Elaboración de proyectos. Legislación. Planificación. Recursos Bío físicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad. Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.) Condición física acorde con la actividad. Habilidades de expresión oral y escrita. Solucionar problemas de manera ágil y efectiva en situaciones imprevistas. Ordenamiento de la información. <p>ACTITUDES</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicativo. Prestancia. Meticuloso. Proactivo. Alegre. Respetuoso. Participativo.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de protocolo. • Manejo de conflictos. • Manejo de RRHH. • Técnicas de supervisión. • Relaciones públicas. • Técnicas de sobre vivencia. • Expresión oral y escrita. • Procedimientos de CONAF o del Organismo Privado. • Técnicas de liderazgo. • Primeros auxilios. • Seguridad e Higiene de los ASP. • Operación de equipos de radio telefonía. • Legislación del tránsito. • Operación de equipos. • Técnicas de muestreo. • Uso de GPS. • Cartografía. • Elaboración de ayudas didácticas. • Evaluación de personal. • Técnicas de entrenamiento. • Botánica. • Zoología. • Atención de público. • Elaboración de informes. • Elaboración de material didáctico. • Inglés conversacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenado. • Interés por la naturaleza.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Articuladores de destino. Perfil Ocupacional de Guardaparque

3. Educar sobre áreas silvestres públicas y privadas	Código: STSAD 003	Vigencia: Dic. 2012
---	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves	
3.1 Realizar o participar en Capacitación	3.2 Realizar Educación Ambiental e Interpretación Ambiental
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
3.1.1 Detectar necesidades de capacitación en relación con actividades asignadas en su ASP.	3.2.1 Detectar y canalizar necesidades de educación en torno a su comunidad local o en entidades organizadas y a los(as) de las ASP.
3.1.2 Proponer líneas de capacitación en relación con las necesidades detectadas.	3.2.2 Proponer líneas de educación para la comunidad local o entidades organizadas y a los(as) de las ASP.
3.1.3 Apoyar la elaboración de los contenidos de la capacitación y elaboración de material formativo.	3.2.3 Apoyar la elaboración de los contenidos de educación e interpretación ambiental y elaboración de material de apoyo.
3.1.4 Conocer técnicas de medición de resultados de capacitación	3.2.4 Aplicar programas de educación e interpretación ambiental en torno a su comunidad local o en entidades organizadas.
	3.2.5 Evaluar el impacto de programas de educación e interpretación ambiental en torno a su comunidad local o en entidades organizadas.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Realizar o participar en Capacitación	2. Realizar Educación Ambiental e Interpretación Ambiental
Orientación al cuidado del medio ambiente Conjunto de habilidades que procuran naturalmente el cuidado y prevención en el contacto con el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> Realiza capacitaciones dando un fuerte enfoque hacia la conservación de las ASP. 	<ul style="list-style-type: none"> Educa al personal que está a su cargo y transmite desde lo empírico su conocimiento y preocupación por el cuidado del medio ambiente.
Capacidad de planificación y de organización Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/ proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> Determina todos los materiales que se requieren para realizar la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora los contenidos de una capacitación en base a las brechas que han sido detectadas anteriormente.
Desarrollo estratégicos de los recursos humanos Es la capacidad para analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía.	<ul style="list-style-type: none"> Evalúa el desempeño de las personas que serán capacitadas, para poder desarrollar la mejor estrategia posible. 	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la educación ambiental y se preocupa que los contenidos de la actividad respondan a las estrategias y objetivos de la organización.

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Códigos y terminología propia de la actividad. Interpretar mapas y planos geográficos. Teléfonos de emergencia (carabineros, ambulancias, aeropuertos etc.) La población, tipo de gobierno, densidad poblacional, hábitat del pueblo indígena, promedio per cápita, etc. Inglés básico Conocimientos en turismo, patrimonio de Chile, flora, fauna, geografía física y humana y técnicas de vida al aire libre. Primeros auxilios y rescate. (40 horas) Dirección de reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad. Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.) Condición física acorde con la actividad. Habilidades de expresión oral y escrita. Solucionar problemas de manera ágil y efectiva en situaciones imprevistas. Ordenamiento de la información. <p>ACTITUDES</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicativo. Prestancia.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de PC a nivel de usuario. • Elaboración de proyectos. • Legislación. • Planificación. • Recursos Bío físicos. • Técnicas de protocolo. • Manejo de conflictos. • Manejo de RRHH. • Técnicas de supervisión. • Relaciones públicas. • Técnicas de sobre vivencia. • Expresión oral y escrita. • Procedimientos de CONAF o del Organismo Privado. • Técnicas de liderazgo. • Primeros auxilios. • Seguridad e Higiene de los ASP. • Operación de equipos de radio telefonía. • Legislación del tránsito. • Operación de equipos. • Técnicas de muestreo. • Uso de GPS. • Cartografía. • Elaboración de ayudas didácticas. • Evaluación de personal. • Técnicas de entrenamiento. • Botánica. • Zoología. • Atención de público. • Elaboración de informes. • Elaboración de material didáctico. • Inglés conversacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodoso. • Proactivo. • Alegre. • Respetuoso. • Participativo. • Ordenado. • Interés por la naturaleza.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Articuladores de destino. Perfil Ocupacional de Guardaparque

4. Facilitar la recreación compatible con áreas silvestres públicas y privadas	Código: STSAD 004	Vigencia: Dic. 2012
---	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves
4.1 Realizar gestiones para la Recreación
Criterios de Desempeño
4.1.1 Identificar, según Plan de Manejo, las zonas para uso recreativo y su normativa asociada.
4.1.2 Implementar infraestructura y accesibilidad para todo tipo de usuarios(as) (personas con discapacidad por ejemplo) para zonas de uso recreativo, según programa definido por plan de manejo o planes específicos.
4.1.3 Informar a los visitantes sobre la reglamentación y zonificación correspondiente al uso recreativo.
4.1.4 Controlar el cumplimiento de la reglamentación y zonificación correspondiente al uso recreativo.
4.1.5 Conocer y aplicar planes de prevención, planes de anticipación, planes de contingencia y técnicas de rescate de visitantes, velando por la seguridad de los y las turistas, mientras permanezcan en el ASP.
4.1.6 Controlar el cumplimiento de los contratos de concesión otorgados al interior de las ASP.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas	
Competencia Conductual	I. Realizar gestiones para la Recreación
Atención al cliente Es la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas. Atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad de la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta al cliente sobre las expectativas que tiene de la actividad.
Desarrollo de personas Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo, tanto de las personas como de los demás, a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la organización. No se trata de sólo enviar a las personas a cursos, sino de un esfuerzo por desarrollar a los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa constantemente de que las personas que visitan las ASP aprendan de la conservación y preservación de medio ambiente, transmitiendo sus conocimientos de forma clara a los visitantes.
Desarrollo de relaciones Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contactos con distintas personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Interactúa amablemente con los visitantes, generando un contacto cordial durante la experiencia con el medio ambiente.

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Códigos y terminología propia de la actividad. • Interpretar mapas y planos geográficos. • Teléfonos de emergencia (carabineros, ambulancias, aeropuertos etc.) • La población, tipo de gobierno, densidad poblacional, hábitat del pueblo indígena, promedio per cápita, etc. • Inglés básico • Conocimientos en turismo, patrimonio de Chile, flora, fauna, geografía física y humana y técnicas de vida al aire libre. • Primeros auxilios y rescate. (40 horas) • Dirección de reuniones. • Manejo de PC a nivel de usuario. • Elaboración de proyectos. • Legislación. • Planificación. • Recursos Biotécnicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad. • Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.) • Condición física acorde con la actividad. • Habilidades de expresión oral y escrita. • Solucionar problemas de manera ágil y efectiva en situaciones imprevistas. • Ordenamiento de la información. ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Comunicativo. • Prestancia. • Metódico. • Proactivo. • Alegre. • Respetuoso. • Participativo.

>> GUARDAPARQUE/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de protocolo. • Manejo de conflictos. • Manejo de RRHH. • Técnicas de supervisión. • Relaciones públicas. • Técnicas de sobre vivencia. • Expresión oral y escrita. • Procedimientos de CONAF o del Organismo Privado. • Técnicas de liderazgo. • Primeros auxilios. • Seguridad e Higiene de los ASP. • Operación de equipos de radio telefonía. • Legislación del tránsito. • Operación de equipos. • Técnicas de muestreo. • Uso de GPS. • Cartografía. • Elaboración de ayudas didácticas. • Evaluación de personal. • Técnicas de entrenamiento. • Botánica. • Zoología. • Atención de público. • Elaboración de informes. • Elaboración de material didáctico. • Inglés conversacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenado. • Interés por la naturaleza.