

## GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(The competitive effort in the Public Management)

---

Karina Alonso Ramírez\* y Luz Ma. García Panes\*\*

Un talento es una combinación de algo que te gusta mucho,  
algo que no te parezca trabajo y  
algo para lo que tengas la capacidad natural de hacerlo bien.  
**George Lucas**

Así como el ignorante está muerto antes de morir,  
el hombre de talento vive aún de muerto.  
**Siro**

Fecha de recepción: 01/09/2015

Fecha de aceptación: 15/11/2015

### RESUMEN

La productividad y el rendimiento profesional son los ideales de toda organización. La gestión del capital humano es una herramienta que permite el cumplimiento de dichos objetivos, siempre y cuando ésta sea desarrollada de manera óptima considerando la cultura organizacional. La gestión del personal por competencias laborales permite identificar el talento de cada colaborador a fin de potencializarlo y desarrollar las áreas de oportunidad que se hayan detectado, es decir, implementar un plan de crecimiento que favorezca su desempeño laboral y en suma la productividad institucional. Esta gestión supone el establecimiento de estándares y competencias perfectamente identificadas, definiendo los comportamientos aceptables para cada una de ellas; permitiendo posteriormente la evaluación del personal de manera objetiva. La administración en general, ha innovado en la implementación de dicho enfoque, a fin de adaptarse a las nuevas formas de organización, en busca de establecer los medios para el logro de la misión, visión y objetivos de las organizaciones competitivas. De esta manera, la Administración Pública ha adoptado nuevas prácticas para el logro de sus objetivos, se ha preocupado por formar servidores públicos de calidad llevando a la práctica programas de profesionalización que favorezcan el desarrollo del personal y por ende cumplir con las expectativas de la sociedad en las instituciones del estado.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión del Capital Humano, Competencias Laborales, Evaluación al Desempeño, Administración Pública.

### ABSTRACT

*Productivity and job performance are the ideals of any organization. Human capital management is a tool that allows the fulfillment of these goals, provided it is developed optimally considering the organizational culture. Personnel management for job skills allows to identify the talent of each employee to increase and develop opportunity areas that have been identified, that is to say, to do a growth plan that favors their job performance and the institutional productivity. This management involves the establishment of standards and competences clearly identified, defining acceptable behaviors for each one; subsequently allowing the objective assessment. The administration generally has innovated in implementing this approach in order to adapt to new forms of organization, seeking to establish the means for achieving the mission, vision and objectives of competitive organizations. Thus, the Public Administration has adopted new practices to achieve its objectives, it has been concerned with forming quality public servants by implementing professional programs that encourage development of staff and thus meet the expectations of society in the states institutions.*

**KEY WORDS:** human capital, public management, personnel management

**JEL CLASSIFICATION:** M10

---

\*Académica de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Veracruzana. Email: kalonso@cgever.gob.mx

\*\*Académica de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Veracruzana. Email: uzgarcia@uv.mx

## I. INTRODUCCIÓN

El mundo se encuentra en constante movimiento, avance y transformación, el hombre se reinventa a cada segundo con tecnología de punta para facilitar su estancia en la vida cotidiana. Este devenir ha generado que el término competitividad se convierta en el dolor de cabeza tanto de los individuos como de las organizaciones. La globalización, otro factor desafiante, nos ha llevado a enfrenarnos de manera inteligente, mostrando lo mejor que cada quien posee.

Estas innovaciones han afectado usos y costumbres modificando ritmos y estilos de vida, obligando a la sociedad a buscar alternativas para hacer frente a las nuevas exigencias que conlleva la globalización; para enfrentar los retos y aprovechar estas oportunidades, las instituciones han desafiado su creatividad a fin de implementar mecanismos y estrategias que impacten en el mercado y mejore su relación con los clientes. En consecuencia, los procesos existentes deben simplificarse, modernizarse y ajustarse a los nuevos ritmos, adaptando las relaciones entre ellos, el sistema de valores y los saberes que el personal debe adquirir para asegurar el desempeño eficiente del puesto ejercido.

Todos estos cambios han originado que el sector productivo se vea en la necesidad de contar con profesionistas integrales, capaces de desenvolverse eficientemente dentro de un ambiente laboral exigente, competitivo y enfocado a la mejora continua. Así como de adoptar principios de calidad que favorezcan la presencia de la organización en el mercado. Las personas serán el diferencial competitivo que propicie y sostenga el éxito de la organización (Chiavenato, 2009). Por lo que la gestión de recursos humanos, ha diseñado herramientas que le aseguren la colocación del personal idóneo para desempeñar el puesto correcto dentro de las organizaciones. Fomentar el crecimiento y desarrollo de cada colaborador se ha convertido en una tarea importante que merece un compromiso mutuo entre empresa-trabajador.

Cabe resaltar, que el quehacer de la administración del recurso humano debe mantener políticas éticas, y un comportamiento socialmente responsable, es decir, la actividad para la gestión del personal debe ser abierta, transparente, justa, confiable y ética. Tanto las personas como las organizaciones deben seguir normas éticas y de responsabilidad social. (Chiavenato, 2009).

La finalidad de trabajar en un enfoque basado en competencias laborales es crear una fuerza laboral más competitiva y contar con una mano de

obra flexible. Este enfoque permite estandarizar y evaluar el desempeño del personal para determinar si es competente o no, así como asegurar satisfactoriamente el desarrollo de las funciones descritas en el perfil del puesto, viendo reflejado sus resultados en la productividad de la organización.

El reto que enfrenta la administración pública para la aplicación de estas nuevas estrategias en la gestión del factor humano, es la rápida adaptación de los cambios que exige el mundo globalizado, cuyos efectos se perciben en las exigencias de la sociedad para recibir los servicios dotados por el estado. Esto implica, dar seguimiento a las buenas prácticas administrativas que han modificado la imagen deteriorada de los empleados de gobierno y atacar la burocracia que rompe con la eficacia de cualquier procedimiento, mediante la profesionalización de los servidores públicos, motivando su desarrollo y crecimiento profesional a través de procesos cuantitativos, objetivos, éticos y transparentes.

## II. ANTECEDENTES

El concepto de competencia tiene origen en los años 70, para entonces las empresas seleccionaban el personal mediante test de inteligencia y exámenes de conocimientos, se pensaba que las personas con mayor coeficiente intelectual y mejores calificaciones serían los profesionistas más exitosos en las organizaciones. Mc Clelland, se ocupó de investigar por qué unos empleados tienen más éxito que otros en el trabajo y concluyó que no había relación de mayor coeficiente intelectual y éxito sino que éste dependía de otras características personales como aptitudes y motivaciones.

Sus investigaciones lo llevaron a identificar otras variables, a las que llamó Competencias, que permitían explicar el desempeño laboral de alto rendimiento, tras investigar las características de las personas en el trabajo, contrastando las de quienes eran particularmente eficaces. Las competencias, por tanto, están ligadas a una forma de evaluar aquellos factores que "realmente causan un rendimiento superior en el trabajo". Posteriormente Daniel Goleman define el concepto de Inteligencia Emocional como "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien nuestras emociones" (1999). Descubre que en mayor parte el éxito de los trabajadores se debe a las aptitudes emocionales y en menor medida a la capacidad intelectual.

La empresa Hay/McBer (asesora internacional en recursos humanos), también llegó a los resultados antes mencionados, es decir, afirmar

que un trabajador, profesional o las personas se deben en mayor medida a sus características personales, no intelectuales ni meramente técnicas.

La aplicación del concepto de “competencia” en el entorno laboral se generaliza a partir de las transformaciones económicas de la década de los 80. Durante los 80’s Boyatzis creó un modelo genérico de competencia gerencial. Para realizar esta labor, se basó en la definición basada en los resultados organizacionales (Mertens, 1996). Al tratarse de un modelo genérico de competencias Boyatzis identificó aquellas generales para diversos servicios o productos. Derivado de sus investigaciones, identificó cinco grupos de competencias: gestión y acción por objetivos; liderazgo; gestión de recursos humanos; dirigir subordinados; enfocar a otras personas y conocimiento específico. De las cuales 7 son mínimas y 13 son consideradas efectivas.

De manera breve se expuso el desarrollo del concepto de competencia, cómo a través de estudios e investigaciones se amplió la terminología que facilitan su comprensión y aplicación. Como consecuencia, la modernización de la gestión del factor humano en cualquier organización competitiva.

### III. DEFINICIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

Existen varias definiciones de competencia laboral, ya que diferentes autores se ha encargado de realizar la propia dependiendo el enfoque de su trabajo. Entendemos que las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Consideremos la definición de competencia publicada por CONOCER:

*“Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto individual laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo”.*

Las competencias laborales consideran hábitos, destrezas, valores y saberes que cada individuo debe tener para el desempeño de un puesto previamente definido indicando con claridad objetivo y funciones principales del mismo, es decir, este un enfoque integral que presume al sujeto dotado de talentos para alcanzar el éxito en la organización. Por lo tanto, la gestión de recursos humanos por competencias no es nada más ni nada menos que el medio para tener éxito y las competencias son aquellos

Fuente: Mertens, Leonard (1996)

comportamientos que nos permiten alcanzar los resultados (Alles, 2005).

Para identificar los comportamientos que describen a cada competencia, se requiere el compromiso de la alta dirección y mandos medios, quienes posteriormente fungirán como evaluadores, y actuando de manera ética y objetiva, mediante instrumentos de medición podrán determinar los resultados de la gestión por competencias.

El concepto de competencia laboral se puede analizar a partir de tres perspectivas diferentes: la competencia a través de tareas desempeñadas, concibiendo que el desempeño competente es aquel que se ajusta al trabajo descrito a partir de una lista de tareas específicas; se refiere al saber hacer y querer hacer. La competencia en términos de atributos personales, se centra en atributos característicos de las personas aplicados a su trabajo; se refiere a identificar las características personales de los trabajadores con alto desempeño, asume no solo el saber y poder hacer sino también en querer hacer. Por último, el enfoque integrado de competencia, se refiere a la suma de los dos anteriores, uno los conocimientos, destrezas, habilidades requeridas para el desempeño competente.

En relación a lo anterior, la competencia implica la movilidad de una serie de atributos para trabajar exitosamente en diferentes contextos y bajo diferentes situaciones. Se entiende a la competencia laboral como una interacción dinámica entre distintos acervos de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes movilizados según las características del contexto y desempeño en que se encuentre el individuo (Vargas Fernando, 2001).

Hay varias clasificaciones de las competencias, mencionaremos a continuación a Leonard Mertens (1996) quien distingue tres tipos de competencias:

- \* **Genéricas:** Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción, como por ejemplo, la capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación, etc.
- \* **Específicas:** Se relacionan con los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación y no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales, por ejemplo, la operación de una maquinaria especializada, formulación de proyectos de infraestructura, etc.
- \* **Básicas:** son las que se adquieren en la formación básica y que permiten el ingreso al trabajo, por ejemplo, habilidades para la escritura y lectura, comunicación oral, cálculo, etc.

Asimismo, el Centro Interuniversitario de Desarrollo, plantea que las competencias pueden

agruparse en las áreas del conocimiento y así podrían clasificarse en competencias de conocimiento generales (saber conocer), competencias de saberes técnicos (saber hacer), competencias relacionadas con actitudes personales (saber ser) y competencias sociales (saber convivir). La implementación de un sistema de gestión por competencias es una herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. (Luna, 2008).

Para desarrollar un esquema por competencias se recomienda iniciar con la revisión o definición de la misión y visión de la empresa, posteriormente se definen las competencias involucrando al grupo de ejecutivos de la organización y finalmente se describen los comportamientos que serán los niveles o grados de competencia. Estas definiciones servirán de apoyo para realizar la evaluación al desempeño de manera objetiva.

La administración del recurso humano por competencias impacta todos los procesos relacionados con el personal, es decir, al implementar la gestión se deberán actualizar los procedimientos de selección, evaluación, capacitación, compensaciones y ascensos.

#### IV. MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La modernización de la administración pública debe entenderse como un proceso de cambio necesario, para aumentar su eficacia; mediante estrategias de profesionalización, incorporación de tecnologías y procedimientos simplificados, así como la adopción de métodos de trabajo transparentes y participativos, que la acerquen a los grupos sociales, para atender mejor sus necesidades y cumplir con los objetivos fundamentales del orden constitucional.

Una administración moderna es aquella dotada de un grado razonable de eficacia en la formulación y ejecución de las políticas de gobierno y es además eficiente en la prestación de los servicios públicos que la población requiere. La modernización ha de incrementar la capacidad de las instituciones pública en primer término, para definir claramente los problemas de la sociedad, formular opciones de solución y apoyar a los órganos de representación política en el cumplimiento de sus atribuciones. Los procesos mediante los cuales se lleva a cabo la modernización de la administración pública son la participación ciudadana, la profesionalización del servidor público, la innovación tecnológica y la transparencia.

En la historia de México se han realizado incansables modificaciones en la administración pública a fin de simplificarla y modernizarse de acuerdo a los requerimientos que la ciudadanía impone. En la década de los 80's la modernización administrativa constituyó una herramienta para eficientar la gestión de los ciudadanos ante las instituciones del estado. En esta década se impulsó la implementación de medidas para la formación y capacitación del personal a fin de integrar el Servicio Civil de Carrera; las estrategias se dirigieron a la optimización de los recursos, estructuras, funciones y procedimientos a través de la compactación y redefinición de áreas, disminución de personal y congelamiento de plazas.

En los 90's la modernización de la administración pública se encontraba en manos de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM), establece las siguientes guías de acción para el logro de su objetivo:

- Participación y atención ciudadana;
- Descentralización y/o desconcentración administrativa;
- Medición y evaluación de la gestión pública. Consiste en fortalecer mecanismos de rendición de cuentas, así como recobrar la confianza de la sociedad en el correcto uso de los recursos públicos y
- **Dignificación, profesionalización y ética del servidor público. Se refiere al establecimiento del servicio civil de carrera que brinde seguridad laboral al trabajador y brinde confianza a las instituciones de contar con servidores públicos capacitados y dotados de valores éticos.**

Fuente: Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000, Poder Ejecutivo Federal

En el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, el presidente Vicente Fox Quezada, reconoce la importancia de la mejora del gobierno, la profesionalización de los servidores públicos, la honestidad y transparencia de la gestión pública, así como la simplificación de normas, procedimientos y estructuras y el desarrollo del personal, castigo por desviaciones y promover la información clara y oportuna a la nación.

El gobierno del Lic. Felipe Calderón propuso el programa denominado Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal, el cual tiene objetivos, estrategias, líneas de acción y metas específicas, cuyo propósito es renovar el funcionamiento de la Administración Pública Federal, de la Procuraduría General de la República y de las unidades de la presidencia de la República, partiendo de un enfoque hacia resultados. Dicho programa destaca la importancia y relación con el Sistema de Evaluación al Desempeño de las entidades gubernamentales.

Cabe destacar que el Desarrollo Humano Sustentable, se considera el principal rector del Plan Nacional de Desarrollo y establece que "el propósito del desarrollo consiste en crear una atmósfera en que todos puedan aumentar su capacidad y las oportunidades puedan ampliarse para las generaciones presentes y futuras"

El gobierno actual, a cargo del presidente Enrique Peña Nieto, en el "Programa para un Gobierno Cercano y Moderno" 2013-2018, describe 5 objetivos, mismos que se mencionan a continuación, y sus líneas de acción a fin de garantizar la eficiencia y eficacia de la administración pública.

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar un gobierno abierto que fomente la rendición de cuentas en la APF.</li> <li>• Fortalecer el presupuesto basado en resultados de la APF, incluyendo el gasto federalizado.</li> <li>• Optimizar el uso de los recursos en la APF.</li> <li>• <b>Mejorar la gestión pública gubernamental en la APF</b></li> <li>• Establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013 - 2018, Poder Ejecutivo Federal

Dentro de las líneas de acción del cuarto objetivo "Mejorar la gestión pública gubernamental en la APF", se resalta la importancia de contar con servidores públicos profesionales, comprometidos y productivos, orientados a una nueva cultura de servicio a la sociedad, que fomenten la credibilidad, estabilidad y eficiencia al gobierno. Esta breve reseña histórica muestra como a través del tiempo el factor humano ha cobra fuerza e interés por parte de nuestros dirigentes, en busca de su desarrollo, profesionalización, capacitación y mejora continua. Al exigir y permitir cada vez más la participación ciudadana en las instituciones gubernamentales se requieren servidores públicos éticos y aptos para el cumplimiento de los objetivos de cada una de ellas, erradicar el burocratismo y premiar a la ciudadanía con atención de calidad.

Derivado de lo expuesto anteriormente se quiere resaltar la importancia de la gestión por competencias y cómo la administración pública ha dado pasos agigantados a fin de sumar estrategias que benefician tanto a servidores públicos como a la sociedad. Con el objeto de promover en los servidores públicos conductas que impacten considerablemente en el mejoramiento de su imagen y presencia ante la sociedad, así como, los motive al compromiso, lealtad y comportamiento ético, se sugiere poner énfasis en competencias tales como: orientación al logro, orientación al ciudadano, sentido de pertenencia a la administración pública y transparencia, principalmente.

A continuación se describen dos competencias que a consideración resultan importantes para

fomentar y desarrollar en nuestros servidores públicos.

**Tabla 1**  
Competencias del servidor público

Competencia	Sentido de pertenencia a la administración pública	
Definición	Capacidad para asumir como propias la misión, la visión, objetivos y valores de la dependencia. Conducirse de manera ética para el logro de los mismos.	
Tipo de competencia	Básica (de acuerdo a la clasificación de Mertens, 1999)	
<b>Nivel de desempeño</b>		
4	Superior	Elabora mejoras para enriquecer la misión, visión, valores y estrategias de la Institución y generar en todos sus integrantes la capacidad de sentirlos como propios. Construye estrategias para acrecentar el respeto por los valores, la cultura organizacional y las personas. Se distingue por su disciplina personal, comportamiento ético y alta productividad.
3	Alto	Asume como propias la misión, visión y estrategias institucionales en relación con su área de trabajo, demostrando respeto por los valores, la cultura organizacional y las personas al motivarlos a seguir su ejemplo. Supera los resultados esperados para su área de trabajo.
2	Medio	Cumplir con los lineamientos fijados, con sus obligaciones personales y organizacionales en su ámbito laboral.
1	Bajo	Conoce los lineamientos fijados por su puesto de trabajo, demostrando respeto por los valores institucionales.

Fuente: diccionario de Comportamientos. Gestión por Competencias. Alles, 2005.

Para la evaluación de esta competencia se sugiere la observación directa del conjunto de compromiso, actitud, comportamiento, aplicación de la normativa. Así como de la evaluación 360° que permite tener un panorama de las fortalezas y debilidades de cada servidor público, a fin de emprender un plan personal de desarrollo cuando así sea requerido.

**Tabla 2**  
Orientación del servidor

Competencia	Orientación al Ciudadano	
Definición	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de ellos, ya sea externos o internos, que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicio al cliente interno y externo, así como comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
Tipo de competencia	Genérica (de acuerdo a la clasificación de Mertens, 1999)	
<b>Nivel de desempeño</b>		
4	Superior	Diseña políticas y procedimientos para dar soluciones de excelencia al ciudadano, crea un ambiente adecuado para que toda la organización trabaje en pos de la satisfacción del mismo, logrando con ello un reconocimiento institucional.
3	Alto	Propone en su área acciones de mejora tendientes a incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano, crea un ambiente adecuado para toda la organización, brinda soluciones de excelencia a sus necesidades, y establece relaciones con el ciudadano basadas en la confianza.
2	Medio	Orienta al ciudadano y se mantiene atento a las necesidades del mismo, lo escucha y brinda una respuesta efectiva.
1	Bajo	Identifica las necesidades del ciudadano, y atiende sus inquietudes en la medida de sus propias posibilidades.

Fuente diccionario de Comportamientos. Gestión por Competencias. Alles, 2005.

Esta competencia supone la atención al ciudadano, visto como un cliente, que debe retirarse satisfecho por el servicio que recibió y deberá volver de buen ánimo en una segunda o tercera ocasión. Se considera que esta competencia corresponde a la parte medular de la gestión pública, y es donde tiene la oportunidad de mostrar su interés por el buen desempeño y por la aplicación de las mejores prácticas en la administración. La ejecución de principios de calidad podrán asegurar los niveles altos de desempeño, lo que repercutiría en la mejora de la percepción de la imagen del servidor público y de las mismas instituciones, generando confianza en los usuarios.

Es así que se debe proponer una gestión por competencias en las organizaciones de carácter público y en particular promover la competencia de orientación al ciudadano, lo que se traduciría en una actitud de servicio para bienestar de los ciudadanos y de la comunidad.

## V. CONCLUSIONES

La administración pública se encuentra en constante modernización, a lo largo de la historia

## VI. BIBLIOGRAFÍA

Alles, Martha. Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias. 2ª Edición. Buenos Aires: Granica; 2008.

Alles, Martha. Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias: cómo describir las competencias a través de los comportamientos. 2ª Edición. Buenos Aires: Granica; 2005.

Alles, Martha. Desempeño por competencias: Evaluación de 360°. 2ª Edición. Buenos Aires: Granica; 2005.

Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento humano. 3ª Edición. México: Mc Graw Hill; 2009.

Luna Noyola, Ángel Giovanni. Capital humano: gestión por competencias en la administración pública. México: Trillas; 2008

Mertens, Leonard. Competencia Laboral: sistemas, surgimiento y modelos. Montevideo: Cinterfor, 1996.

Moreno, Carlos H. Las competencias laborales como eje fundamental de la profesionalización de los servidores públicos en iberoamérica". CLAD, 2014

Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. 15ª Edición. México: Pearson; 2013.

Vargas, Fernando. 40 preguntas sobre competencia laboral. Montevideo: ILO/Cinterfor, 2004.

Vargas, F.; Casanova, F.; Montanaro, L. El enfoque de competencia laboral: manual de formación. Montevideo: Cinterfor, 2001.

de México se han dado varios intentos por considerar la importancia de la aplicación de nuevas prácticas en busca de la efectividad del quehacer en las instituciones del estado.

El factor humano ha cobrado fuerza, de tal manera que se han implementado programas para el fortalecimiento y desarrollo de los servidores públicos a nivel federal; con ello cada dependencia deberá hacer lo propio y fomentar en su personal el crecimiento mediante la capacitación constante.

La administración ha apostado por la constante adquisición de conocimientos por parte de los recursos humanos, ya que de ellos depende el éxito de las ideas, estrategias, programas que se pongan en marcha dentro de las organizaciones.

La gestión por competencias resulta un desafío para la administración ya que motiva al personal a convertirse en seres competitivos, exigentes, y muy demandantes. Les permite un crecimiento profesional y por ende, se encuentran aptos para desempeñar el rol que la administración pública le haya designado