

**PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
SERVICIO PARLAMENTARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA A PARTIR DE LA
IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO ESTATUTO**

*PROPOSAL FOR IMPROVEMENT OF MANAGEMENT FOR LABOR SATISFACTION IN
THE PARLIAMENTARY SERVICE OF THE CONGRESS OF THE REPUBLIC FROM THE
IMPLEMENTATION OF A NEW STATUTE*

*PROPOSTA DE MELHORIA DA GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO TRABALHO AO
SERVIÇO PARLAMENTAR DO CONGRESSO DA REPÚBLICA DA IMPLEMENTAÇÃO
DE UM NOVO ESTATUTO*

Recibido: 17 de enero del 2020

Aprobado: 09 de marzo del 2020

André Xavier A., ROMERO SÁNCHEZ ¹

Resumen.

El presente trabajo, se da en el marco de nuestra experiencia como trabajador del Servicio Parlamentario del Congreso de la República y la importancia de entender que las instituciones públicas como cualquier empresa privada necesitan dar importancia a sus recursos humanos y sobre todo generar un clima laboral favorable.

El Congreso de la República tiene dos grandes grupos la organización parlamentaria que la conforma el grueso político, congresistas, comisiones y demás y el otro gran grupo que es el Servicio Parlamentario que brinda soporte, apoyo para el cumplimiento de las funciones de la Organización Parlamentaria. El Servicio

¹ Ingeniero Industrial. Universidad de Lima. Asesor de la Primera Vicepresidencia del Congreso de la República (2004- 2006). Regidor Metropolitano (2003). Lima – Perú. Becario del Diplomado de Ciencia de Gobierno y Gobernanza Global del Instituto Internacional de Gobierno (IGOB).

Parlamentario es el capital humano estratégico para la consolidación institucional, el logro de sus objetivos y la mejora de la calidad en las funciones parlamentarias. Es por ello que nos enfocaremos en este gran grupo que compone el Congreso de la República, y en cómo mejorar la satisfacción de sus trabajadores a partir de la implementación de un nuevo estatuto. Iniciamos, realizando un diagnóstico del problema utilizando un Diagrama Ishikawa donde determinamos la causa efecto de la insatisfacción laboral del servidor parlamentario, ayudados de una lluvia de ideas, para luego determinar las estrategias de solución desde un Foda Estratégico identificando las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que existían en el Servicio Parlamentario; luego de ello se hizo una selección de alternativas determinando las más resaltantes con un diagrama de Pareto. Finalmente presentamos las soluciones, determinado un diagrama Gantt para el desarrollo de las mismas, así como un árbol de soluciones.

Determinamos de esta manera que la satisfacción laboral del servidor parlamentario radica esencialmente en poder implementar un nuevo estatuto desde donde se pueda generar los cambios en beneficio de los trabajadores, como una carrera parlamentaria por meritocracia, actualizar el manual de funciones, entre otras. Es necesario fomentar, a partir de la implementación del Estatuto del Servicio parlamentario del Congreso de la República, el desarrollo meritocrático, transparente y predecible de las funciones a cargo del Servicio Parlamentario. Establecer las condiciones de ingreso, progresión y permanencia en la carrera del servidor parlamentario; mejorar la calidad de servicios de asesoría técnica, fortalecimiento de la ética y la neutralidad al servicio del ciudadano. En suma, fortalecer la institución parlamentaria.

Palabras Clave: Mejora de gestión – servicio parlamentario – satisfacción laboral – Congreso del Perú.

Summary.

The present work, it is given in the frame of our experience as worker of the Parliamentary Service of the Congress of the Republic and the importance of understanding that the public institutions like any private company need to give importance to his human resources and especially to generate a labor favorable climate.

The Congress of the Republic has two big groups the parliamentary organization that her shapes the political thickness, Congressmembers, commissions and others and another great group that is the Parliamentary Service that offers support, support for the

fulfillment of the functions of the Parliamentary Organization. The Parliamentary Service is the human strategic capital for the institutional consolidation, the achievement of his aims and the improvement of the quality in the parliamentary functions. It is for it that we will focus in this great group that composes the Congress of the Republic, and in howimproving the satisfaction of his workers from the implementation of a new statute. We initiate, realizing a diagnosis of the problem using a Graph Ishikawa where we determine the reason effect of the labor dissatisfaction of the parliamentary servant, helped with a rain of ideas, then to determine the strategies of solution from a Foda Estratégico identifying the strengths, weaknesses, threats and opportunities that existed in the Parliamentary Service; after it a selection of alternatives was done determining more resaltantes with Pareto's graph. Finally let's sense beforehand the solutions, determined a graph Gantt for the development of the same ones, as well as a tree of solutions.

We determine hereby that the labor satisfaction of the parliamentary servant takes root inbeing able to implement essentially a new statute from where it could generate the changes in benefit of the workers, as a parliamentary career for meritocracia, update the manual of functions, between others. It is necessary to promote, from the implementation of the Statute of the parliamentary Service of the Congress of the Republic, the development meritocrático, transparently and predictable of the functions at the expense of the Parliamentary Service. To establish the conditions of revenue, progression and permanency in the career of the parliamentary servant; to improve the quality of servicesof technical advising, strengthening of the ethics and the neutrality to the service of the citizen. In sum to strengthen the parliamentary institution.

Key Word: Management improvement - parliamentary service - job satisfaction - Congress of Peru.

I.- Análisis situacional de la empresa y selección del proceso a ser mejorado

La institución parlamentaria tiene una primera e histórica responsabilidad: la creación de la ley y el control parlamentario sobre los actos de gobierno y de la administración pública en general a través de la fiscalización. Se ejerce mediante pedidos de información, invitando a los ministros a presentarse ante el Pleno y las comisiones, y ejerciendo el control sobre diversas normas que expide el Presidente de la República. La Constitución Política también prevé la representación del pueblo.

El Congreso de la República a través de la administración del servicio parlamentario busca generar más confianza en la sociedad con la finalidad de tener un gobierno con sentido humano, honesto y efectivo por lo que requiere que sus miembros en las diferentes oficinas aporten para mejorar el bienestar y el bien común de la sociedad. En entrevistas efectuadas con el jefe de la gerencia de personal nos mencionó que para los empleados el estar motivados, pareciera significar solo ganar más dinero (motivación extrínseca) y no toma en cuenta otros incentivos, como pueden ser los intrínsecos (capacitación, escalas remunerativas adecuadas por ejemplo) con la finalidad que las personas realicen mejor su trabajo, estén más contentos y permanezcan por más tiempo en la institución.

El Congreso de la República, se divide en dos grandes grupos; La Organización Parlamentaria, donde el tema de la confianza va ligado al tema laboral, en este grupo se encuentran el personal de confianza de cada uno de los 130 congresista, además del personal de las 24 comisiones ordinarias y por otro lado el grupo del Servicio Parlamentario comandado por el Oficial Mayor y se divide a su vez en dos direcciones, la Dirección de Administración y la Dirección Parlamentaria. La política de contrataciones y demás decisiones laborales en el Servicio Parlamentario no ha tenido un factor meritocrático, y más bien ha sido llevado por un tema de recomendaciones, provocando inestabilidad laboral, y un alto grado de rotación en los puestos de trabajo que tampoco están bien definidos, ni por capacidades, ni por escalas remunerativas. Causando ello no sólo insatisfacción del personal contratado en distintas modalidades, donde un técnico puede ganar más que un profesional, generando falta de calidad e insatisfacción laboral en el servicio parlamentario.

La política de la alta dirección en el tratamiento de problemas presentados durante el ejercicio de las funciones administrativas, es de carácter represivo, sin buscar el origen del problema para dar solución correspondiente por lo que la percepción positiva o negativa que los trabajadores mantienen con respecto a su trabajo influye en muchas áreas esenciales de la organización, como, por ejemplo, eficacia, productividad, rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos, entre otras.

El desarrollo del trabajo habitual en las distintas Gerencias del Servicio Parlamentario del Congreso de la República en los últimos años 2011 - 2016 se ha visto afectado por el poco apoyo de la alta dirección, existiendo una rotación laboral inadecuada, causando dificultades en la ejecución de las funciones de cada oficina y

principalmente por la falta de implementación del estatuto vigente.

El Congreso de la República tiene como:

Visión: Ser la institución fundamental del sistema democrático, valorada por la ciudadanía, por la transparencia, calidad y efectividad en el ejercicio de sus funciones y atribuciones; que reúne, simboliza y lidera la representación nacional, en búsqueda del desarrollo integral del país.

Misión: Representar, legislar y ejercer control parlamentario en cumplimiento de la Constitución Política del Perú, en defensa de la persona humana y en procura de la gobernabilidad del país. Para el mejor desempeño de sus funciones y atribuciones, despliega y amplía capacidades que le permitan comunicación interactiva con la ciudadanía y el seguimiento efectivo de las políticas públicas en los tres niveles de gobierno.

Son los comportamientos y conductas adecuadas de los empleados los que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral y tienen una importante y decisiva influencia de un conjunto de acciones de motivación, de estímulos, incentivos, de reconocimientos, sin embargo, son escasos en la institución pública. Los rendimientos laborales de los empleados de las instituciones públicas se consideran como importantes para la puesta en práctica de un programa plan de estímulos e incentivos; por lo que se puede distinguir la asignación de recursos económicos para capacitación y perfeccionamiento, actividades de recreación, esparcimiento y deporte; ya que todas estas propician la mejora de los desempeños en el trabajo de los empleados.

En esa perspectiva, fortalecer el servicio parlamentario contribuirá con la consolidación institucional y su autonomía, así como, con el desarrollo de sus capacidades para afrontar eficaz y eficientemente las funciones y atribuciones que debe asumir por mandato constitucional. Para ello, es indispensable contar con mecanismos adecuados para la organización y ordenamiento de la carrera de los servidores del Congreso de la República, que tomen en cuenta las características específicas que tiene la labor parlamentaria.

A su vez, la carencia de estos mecanismos, genera el debilitamiento del servicio parlamentario, incidiendo negativamente en el trabajo de los congresistas y de los

diversos órganos parlamentarios.

El Proceso seleccionado, a ser mejorado, es la gestión de personal para generar la satisfacción laboral en los trabajadores del Servicio Parlamentario del Congreso de la República, por medio del cumplimiento e implementación del nuevo Estatuto del Servicio Parlamentario que establece las normas y los mecanismos para la carrera parlamentaria por meritocracia y capacidades generadas de la misma, no solo con incentivos económicos laborales para el trabajador (con el propósito de motivarlo positivamente), sino contribuyendo a generar un clima laboral satisfactorio.

II.- Diagnóstico de la empresa, determinación del problema

El Congreso de la República, como toda organización busca, a través de la administración de sus recursos humanos, generar confianza en la sociedad y en su caso por el tipo de servicio que brinda a sus beneficiarios, tener una gestión democrática, con sentido humano, honesto, transparente, equitativo y efectivo. Para ello requiere que los miembros de sus diferentes oficinas aporten; en un clima de reciprocidad, retribución, equidad, calidad y satisfacción laboral; gestión para mejorar el *statu quo* de los trabajadores con la finalidad de que brinden bienestar eficacia y bien común a la sociedad.

En varias oportunidades observamos, a través de la investigación inicial IN SITU, que los trabajadores del Congreso de la República tienen una falta de motivación generada por falta de insuficientes incentivos económicos, falta de apoyo de sus directivos y una inestabilidad laboral generada por una alta rotación de puestos. Así mismo, carecen de una continua capacitación las cuales pueden estar referidas a un bajo presupuesto y falta de convenios interinstitucionales.

Cabe mencionar, que las escalas remunerativas no están acorde con las capacidades, profesionalismo y experiencia del trabajador en los puestos asignados. También observamos que se genera incumplimiento de las funciones reflejadas en el MOF. Existe una falta de conocimiento de los trabajadores de sus propias funciones, no teniendo un área de control de las mismas.

Para poder identificar la problemática de la insatisfacción laboral y justificar la necesidad de implementar un nuevo estatuto, realizamos unas breves encuestas al personal del Servicio Parlamentario, las cuales fueron contrastadas con la metodología de

tormenta de ideas (brainstorming) aplicada a jefes de algunas áreas y representantes del Sindicato de Trabajadores. El resultado de ello fue plasmado en un diagrama Ishikawa. Causa – efecto, donde la insatisfacción laboral terminaba siendo la causa.

Sin embargo, en esta institución se encuentran segmentados los trabajadores operativos y administrativos, porque la alta dirección beneficia con mejores condiciones laborales al personal operativo dejando rezagados a los administrativos, creando no solo diferencias en las escalas remunerativas, sino de beneficios laborales como los bonos, incentivos laborales y capacitaciones.

El Congreso de la República no tiene una estructura organizativa del Servicio Parlamentario, que fomente el desarrollo meritocrático, transparente de las funciones; tiene niveles remunerativos donde auxiliares ganan más o igual que un profesional, niveles que no corresponden con el grado de responsabilidad, o con el perfil de los puestos. Esto genera una insatisfacción y frustración de parte de los trabajadores.

El Congreso de la República no asegura una carrera parlamentaria a partir de la meritocracia y crecimiento profesional; generando ello inestabilidad laboral e insatisfacción, tal como lo manifiestan los trabajadores.

Ante lo expuesto encontramos que el problema surge por la falta del incumplimiento de la implementación del Nuevo Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República. La aplicación e implementación de este estatuto asegura incentivos laborales no sólo económicos sino también de las capacitaciones. Esperamos que este proyecto de mejora sirva como piloto para posteriores estudios que nos permitan mejorar la calidad de los servicios del Congreso de la República a una sociedad cada vez más demandante. La complejidad del mundo actual requiere de organizaciones con personas satisfechas y motivadas para el logro de los objetivos que se proponen; sin embargo, en ciertas instituciones los colaboradores suelen desenvolverse dentro de un ambiente hostil, principalmente debido al mal manejo del incentivo laboral, variable muy importante en la satisfacción y productividad de las personas. La mayoría pasa gran parte del día en el trabajo, la mayor parte de su vida.

Sin embargo, con el transcurrir del tiempo se han producido grandes cambios en el ámbito laboral, lo que se manifiesta en la preocupación de las grandes empresas por mejorar el entorno laboral de las personas, con el fin de que se sientan lo más satisfechas

posibles, cómodas, seguras y encuentren el valor que representa su trabajo en la empresa, de manera que se adapten con mayor éxito a las exigencias laborales actuales y futuras. El incentivo laboral y, por ende, la satisfacción laboral son las bases fundamentales para aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas en el mercado. Generando espacios de crecimiento personal, laboral y profesional. El trabajador debe encontrar suficiente motivación y seguridad que podrá hacer carrera, en nuestro caso, podrá realizar una carrera parlamentaria en base al mérito y capacidad demostrada.

Por otro lado, para que una organización sea exitosa y competitiva en el mercado debe procurar tener y mantener un excelente lugar de trabajo para las personas. La satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un incentivo económico saludable en la organización, a motivar a las personas, a lograr un compromiso y a generar fidelización con la empresa. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral es la actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en la toma de decisiones de las personas.

Asimismo, este proyecto de mejora pretende encontrar las herramientas idóneas que permitan gestionar el incentivo económico entre los trabajadores, obteniendo con ello un mejor ambiente de trabajo, con la finalidad de incrementar la satisfacción laboral y, por ende, el Congreso de la República se verá beneficiada con la obtención de resultados positivos en cuanto a la calidad del servicio de los trabajadores pertenecientes a la institución.

En el mundo de hoy, la gran mayoría de organizaciones toma en consideración la gestión del incentivo laboral que incluye capacitaciones, y el ambiente que se produce entre sus colaboradores, debido a que de este factor depende la satisfacción laboral. Es así que el presente resumen ejecutivo enfoca como problema principal la falta de planificación e implementación del Estatuto del Servicio Parlamentario para la mejora de la satisfacción laboral del personal en el Congreso de la República del Perú.

Definición de soluciones.

El producto se centra en mejorar a través de la planificación e implementación del nuevo Estatuto del Servicio Parlamentario las mejoras que conducirán a contribuir con incrementar la satisfacción laboral. Consideramos que el trabajador parlamentario satisfecho tendrá mayor disposición y flexibilidad para transmitir información útil y necesaria en beneficio de los propios trabajadores del Congreso. Asimismo, tendrá también mayor pre-disposición para atender, teniendo como efecto la satisfacción de los propios trabajadores.

Elaboramos un cuadro de estrategias en torno a las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que encontramos dentro del servicio parlamentario, fijando de esta manera estrategias para definir la solución. Las mismas que plasmamos en la matriz FODA estratégico.

En ese sentido el proyecto de mejora está alineada también a la estabilidad laboral que se genere en el Congreso de la República a partir de convocatorias públicas, con el perfil establecido en el nuevo Estatuto.

El Servicio Parlamentario es el capital humano estratégico para la consolidación institucional, el logro de sus objetivos y la mejora de la calidad en las funciones parlamentarias.

Metodología.

Análisis cualitativo - cuantitativo. - Se analizó utilizando la tabla de las propuestas de solución a partir del FODA estratégico, del Diagrama causa efecto de Ishikawa y utilizando indicadores de magnitud, urgencia, tiempo, costo de implementación, adecuación profesional y factibilidad frente a las distintas propuestas otorgándoles una valoración respecto a su importancia, con estos datos analizaremos mediante un diagrama Pareto cuáles propuestas analizaremos para la obtención de la mejor alternativa de propuesta de solución para la problemática identificada del bajo nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República.

III.- Planificación de la implementación de las propuestas

La planificación de la implementación de las propuestas está fuertemente ligadas al Estatuto del Servicio Parlamentario cuyo contenido consignamos: DEFINIR procedimientos y requisitos mínimos para que sean designados de entre los profesionales de carrera y para asegurar mayor calidad profesional. También, en el caso de los Jefes de las Unidades Orgánicas de la DGP y de la DGA.

Se ha precisado que cada grupo se divide en categorías (niveles) y que les corresponde un nivel remunerativo diferenciado. Eso va a corregir los problemas de los niveles remunerativos “mezclados” que son causa de que algunos auxiliares ganen más o igual que profesionales y técnicos. Los niveles corresponderán al grado de responsabilidad, a la complejidad de las funciones y al perfil de puestos. El nivel se asigna al puesto, no a la persona. Eso permitirá superar las diferencias, la discriminación y el favoritismo.

Se ha afirmado la autonomía parlamentaria establecida en el Art. 94° de la Constitución Política, para establecer los niveles remunerativos de sus trabajadores. El ingreso a la carrera será siempre por concurso público de méritos y se señalan requisitos básicos en cada caso. El período de prueba se ha establecido de acuerdo a lo señalado en el Art. 10° del DL 728. Se establecen mecanismos para el ascenso, las plazas – primero se concursarán internamente y luego en concurso público. Se precisa que las evaluaciones periódicas serán estrictamente sobre el desempeño laboral y de los conocimientos propios de las labores que realiza el trabajador. También se precisan las características del Derecho a la capacitación de todos los trabajadores. Así como las responsabilidades internas de capacitación, y los permisos y licencias para capacitación externa.

IV.- Evaluación de la propuesta y beneficios esperados

Es necesario fomentar, a partir de la implementación del Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República, el desarrollo meritocrático, transparente y predecible de las funciones a cargo del Servicio Parlamentario; Los niveles corresponderán al grado de responsabilidad, a la complejidad de las funciones y al perfil de puestos. Establecer las condiciones de ingreso, progresión y permanencia en la carrera para el Servidor Parlamentario; Mejorar la calidad de los servicios de asesoría técnica, parlamentaria y administrativa, a través de la calificación, especialización y fortalecimiento de la ética y la neutralidad al servicio del ciudadano; Fortalecer la institución parlamentaria.

A partir del árbol de problemas de insatisfacción del personal del Servicio Parlamentario del Congreso de la República y luego de determinar la mejor alternativa de solución se genera un cuadro de beneficios esperados, el mismo que se exponen en la

Así mismo, se analizarán cada una de las preguntas de la encuesta, para determinar si realmente **la satisfacción laboral** en el Congreso de la República del Perú, se basan en la implementación de un plan de incentivos acorde a lo establecido en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República.

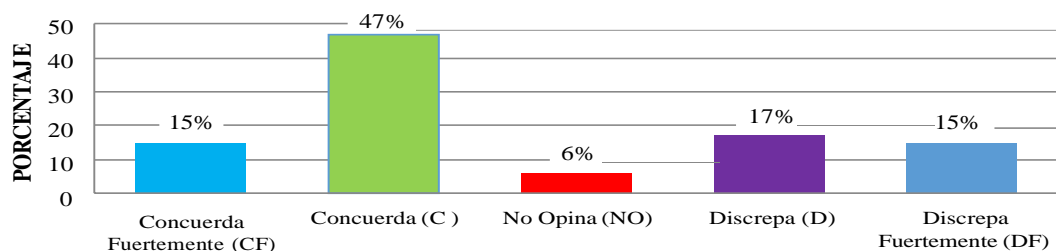
Se tuvo especial cuidado en la elaboración de la encuesta, respecto a la forma de confeccionar las preguntas, cuidando que los encuestados tengan conciencia sobre cada una de las interrogantes.

Se utilizaron en la encuesta doce preguntas cerradas de **tipo Likert**, tipo de pregunta de opinión la que se realiza con una escala de 5 opciones, consideradas como suficientes para conocer la intensidad de la respuesta.

Pregunta 1:

¿Cree usted que mejorará la satisfacción laboral promoviendo las relaciones internas, en el marco de la implementación de incentivos laborales que se refieren en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República?

Relaciones Internas



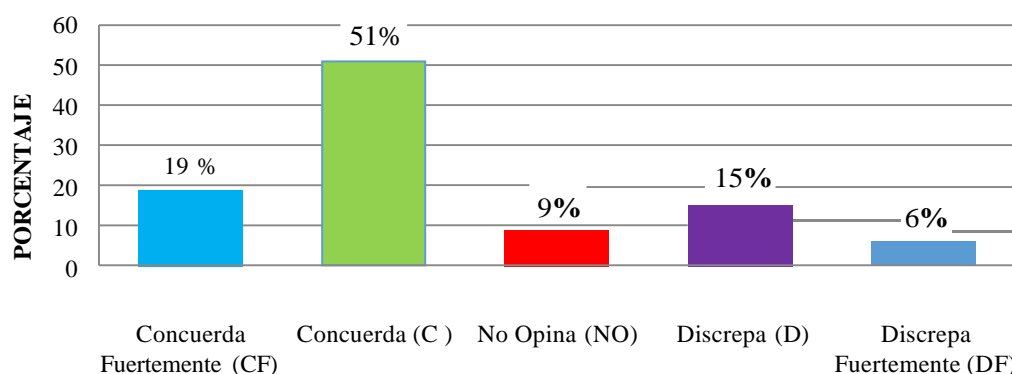
■ Concuenda Fuertemente (CF) ■ Concuenda (C) ■ No Opina (NO) ■ Discrepa (D) ■ Discrepa Fuertemente (DF)

Elaboración propia (2016)

Pregunta 2:

¿Cree usted que mejorará la satisfacción laboral promoviendo la colaboración en la institución, en el marco de la implementación de incentivos laborales que se refieren en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República?

Colaboración



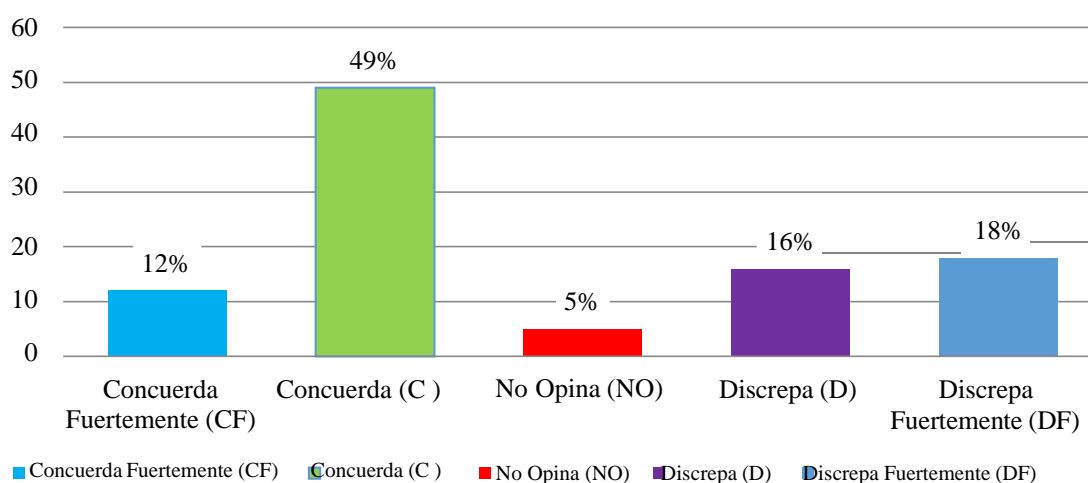
■ Concuenda Fuertemente (CF) ■ Concuenda (C) ■ No Opina (NO) ■ Discrepa (D) ■ Discrepa Fuertemente (DF)

Elaboración propia (2016)

Pregunta 3:

¿Cree usted que mejorará la satisfacción laboral promoviendo el trabajo en equipo, en el marco de la implementación de incentivos laborales que se refieren en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República?

Trabajo en Equipo

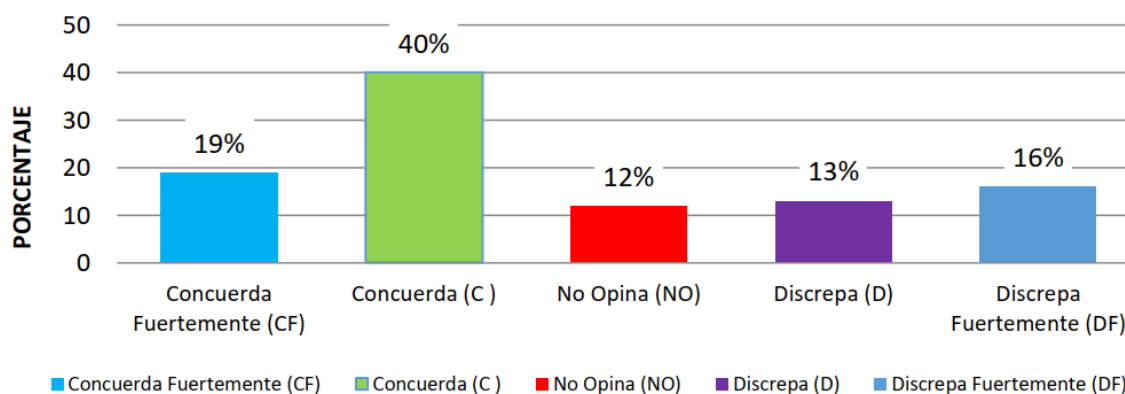


Elaboración propia (2016)

Pregunta 4:

¿Cree usted que mejorará la satisfacción laboral promoviendo la capacitación de los trabajadores, en el marco de la implementación de incentivos laborales que se refieren en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República?

Capacitación

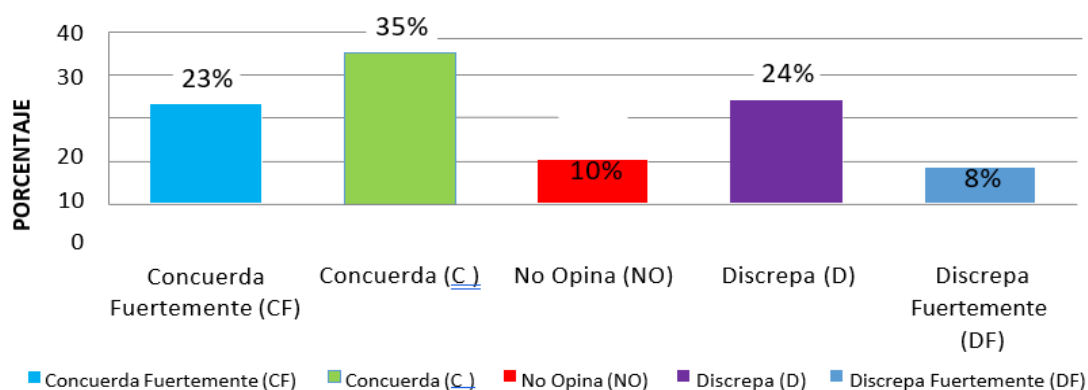


Elaboración propia (2016)

Pregunta 5:

¿Cree usted que mejorará la satisfacción laboral promoviendo la remuneración de los trabajadores, en el marco de la implementación de incentivos laborales que se refieren en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República?

Remuneración

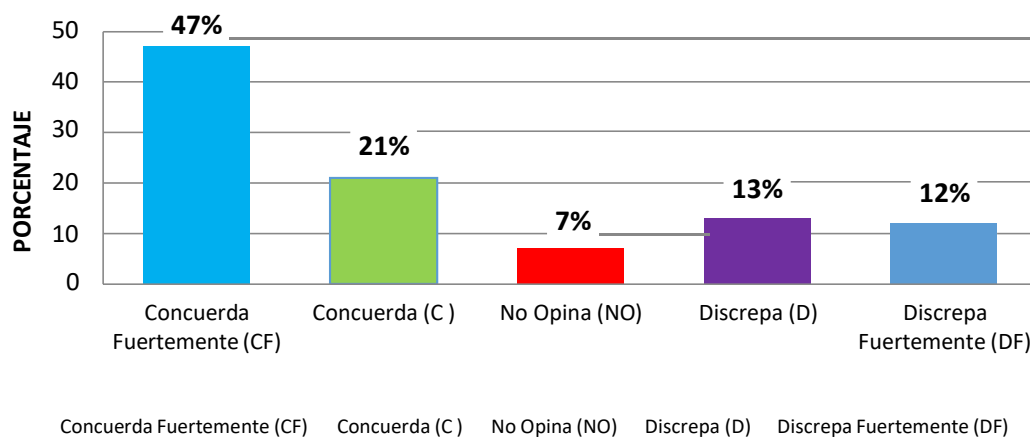


Elaboración propia (2016)

Pregunta 6:

¿Cree usted que mejorará la satisfacción laboral promoviendo el conocimiento del trabajador, en el marco de la implementación de incentivos laborales que se refieren en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República?

Conocimiento

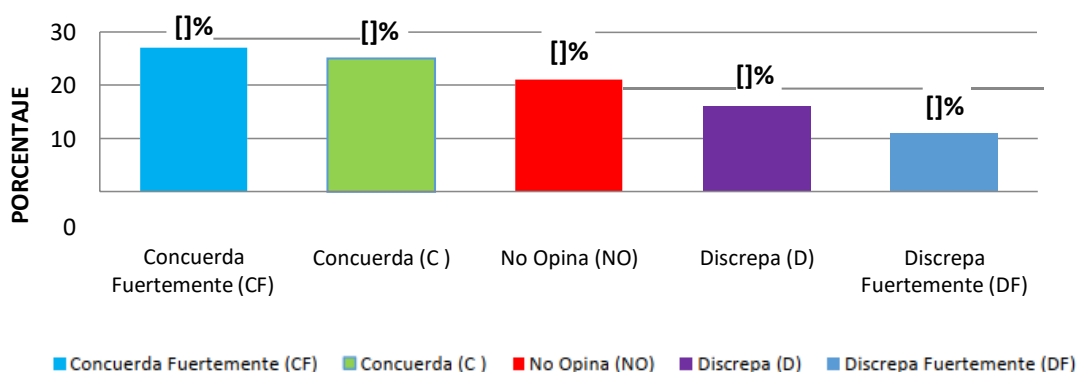


Elaboración propia (2016)

Pregunta 7:

¿Cree usted que mejorará la satisfacción laboral promoviendo el desempeño del personal, en el marco de la implementación de incentivos laborales que se refieren en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República?

Desempeño

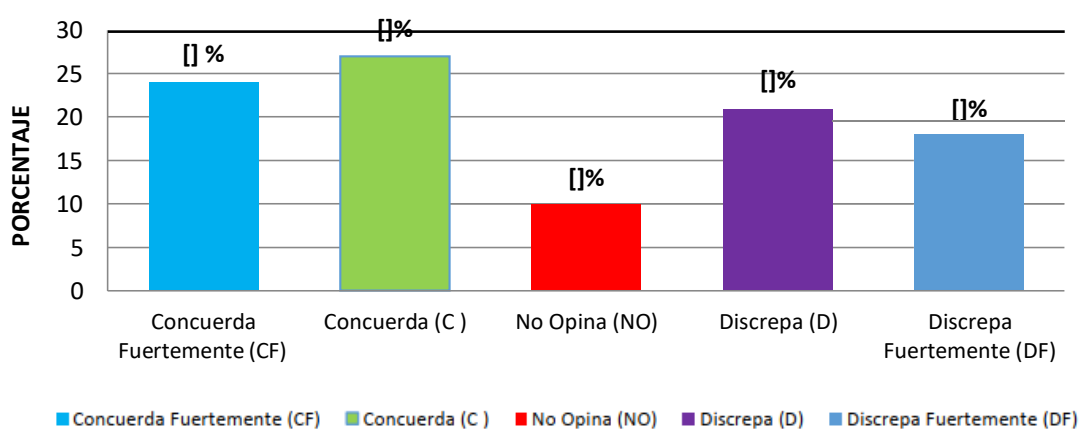


Elaboración propia (2016)

Pregunta 8:

¿Cree usted que mejorará la satisfacción laboral promoviendo la motivación de su personal, en el marco de la implementación de incentivos laborales que se refieren en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República?

Motivación

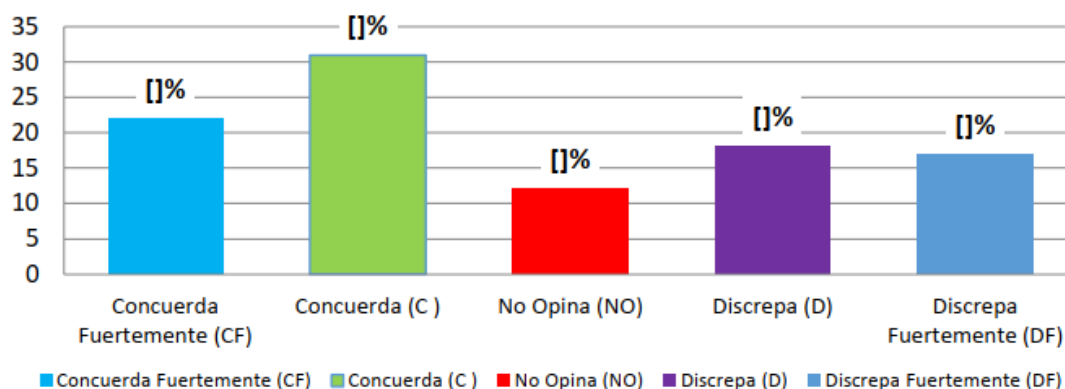


Elaboración propia (2016)

Pregunta 9:

¿Cree usted que mejorará la satisfacción laboral promoviendo la competitividad del personal, en el marco de la implementación de incentivos laborales que se refieren en el Estatuto del Servicio Parlamentario del Congreso de la República?

Competitividad



Elaboración propia (2016)

Conclusiones.

- El congreso de la República el primer poder del estado cumple un rol muy importante para la consolidación de la democracia y la gobernabilidad y es a través de la administración de su servicio parlamentario cómo puede superar la generación de confianza en la sociedad para ofrecer un gobierno honesto y efectivo, con sentido humano y efectivo. Por lo que requiere que sus miembros en las diferentes oficinas aporten lo mejor de sí, en los diversos aspectos de los servicios que ofrece, potenciando sus capacidades, habilidades, competencias, habilidades blandas, conocimientos, colaboración, experiencia, desempeño del trabajador; entre otros aspectos.
- Tal como se enfoca en los resultados de las encuestas. Se percibió y luego se comprobó que la mayor parte de trabajadores tienen un nivel de satisfacción laboral que no está acorde con el nivel de responsabilidad que tiene el Congreso de la República. Pues, a pesar que la puesta en escena del Estatuto del Servicio Parlamentario reactivo los ánimos de mejor espacio laboral, el desarrollo del trabajo habitual en la Gerencia de Administración se ve afectado por la poca atención de la alta dirección, existiendo una rotación laboral

inadecuada, causando dificultades en las funciones de cada oficina.

- No es desconocido que es la actitud, los comportamientos y conductas adecuadas a los tiempos actuales, lo que puede conducir a un óptimo rendimiento con satisfacción laboral, por lo que tanto la motivación, como los estímulos, incentivos, reconocimiento, remuneraciones de acuerdo al desempeño, capacidades, habilidades, relaciones internas y desempeño de los trabajadores, se convierte en indicadores claves para diagnosticar que en el Congreso de la República e trabaja en el marco de una buena satisfacción laboral. Justa y equitativa.
- Es por ello que los resultados obtenidos en este producto, nos permiten asumir que tanto la motivación como las relaciones internas, las habilidades competitivas, el nivel de confianza, el desempeño, las habilidades competitivas, la confianza del trabajador, el desempeño laboral, el trabajo en equipo y la colaboración institucional requieren de una reingeniería administrativa, cuyas propuestas planteamos en este trabajo.
- Se ha demostrado además que la motivación, las relaciones internas, la colaboración de la institución y el trabajo en equipo de los trabajadores del Congreso de la República, se relaciona significativamente con la satisfacción laboral
- Que tanto el desempeño laboral como el conocimiento del trabajador y la capacitación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Congreso de la República.
- Los resultados obtenidos respecto demuestran que hay una relación significativa entre la capacidad de aprovechar de manera apropiada la experiencia, la confianza y el desempeño laboral del trabajador del Congreso de la República y la satisfacción laboral.
- Se demuestra que existe una relación significativa entre la motivación, las habilidades del personal y las habilidades competitivas del trabajador, del Congreso de la República, y la satisfacción laboral.

Referencias

Bernal, C. A. (2000) *Metodología de la investigación*. Colombia, Editorial Pearson, p 166)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (3ra edición) México: Mc. Graw-Hill

Fernández, M. J. (2010). Capital Social e Innovación Empresarial. *Revista Española de Estudios Agrosociales y Pesqueros*, N° 227, (49- 77). Recuperado el 7 de Mayo de 2015, de http://www.magrama.gob.es/ministerio/pags/biblioteca/revistas/pdf_REEAP/r227_49_78.pdf

Pedret, R. y otros (2002) *La Investigación Comercial como soporte del Marketing*. Colombia, Editorial Deusto, p. 206