

**Eğitim ve Geliştirme Programları ile Satış Gücünün Motivasyonu
Arasındaki İlişki: İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Araştırma**

**Relationship Between Training and Development Programs and
Motivation of Sales Power: A Research on Pharmaceutical
Representatives**

Dr. Bülent ÇİZMECİ*
Dr. Öğr. Üy. Halil Özcan ÖZDEMİR†
Fevzi YETİM‡

Başvuru Tarihi: 08.11.2019
Kabul Tarihi: 21.07.2020
Makale Türü: Araştırma Makalesi

Özet

Çalışma; “eğitim ve geliştirme programları ile satış gücünün motivasyonu arasındaki ilişkiyi” Kayseri ilaç mümessilleri üzerinde ölçmek üzere gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın çalışma evreni, İç Anadolu Bölgesinde Kayseri il merkezinde aktif çalışan ilaç mümessillerini kapsamaktadır. Araştırmada kullanılan birincil veriler, anket tekniği ile toplanmıştır. Anketlerin uygulaması 2 Temmuz 2019- 2 Ağustos 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Örneklem, Kayseri de ikamet eden ve aktif olarak ilaç firmalarının satış gücünü temsil eden mümessillerden oluşmaktadır. Anketler yüz yüze ve online anket tekniğiyle uygulanmıştır. Veriler, eğitim ve geliştirme programları ile anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bu çalışmanın sonucunda işletmelerin ilaç mümessillerine belli periyotlarla eğitim ve geliştirme programları uygulayabildikleri sürece çalışanlarının motivasyonunda artış olacağı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Satış Gücü, Eğitim ve Geliştirme Programları, Motivasyon

* Abdullah Gül Üniversitesi, bulent.cizmeci@yahoo.com, ORCID: 0000-0002-7722-6003

† Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, hoozdemir@ahievran.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0021-3618

‡ Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Doktora Öğrencisi), fevziyetim@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4881-9640

Abstract

This study aimed; “The relationship between training and development programs and the motivation of salesforce” to determine whether it has an impact on Kayseri pharmaceutical agents. The population of the study consists of active pharmaceutical agents in Kayseri which province in the Central Anatolia Region. The primary data used in the study were collected by questionnaire technique. The surveys were conducted between 2 July 2019 and 2 August 2019. The sample consists of Representatives who reside in Kayseri and actively represent the salesforce of pharmaceutical companies. The questionnaires were applied face to face and online survey technique. The data showed a significant relationship with the education and development programs. As a result of this study, it was determined that as long as the companies are able to apply training and development programs to the pharmaceutical representatives, there will be an increase in their motivations.

Keywords: Sales Force, Training and Development Programs, Motivation

Giriş

Motivasyonu, kişilerin kendileri için belirlenmiş bir hedefe ulaşabilmek için kendi istek ve arzularıyla eyleme geçmeleri, işletmenin koymuş olduğu amaçların gerçekleşmesine yönelik istekli ve ileri derecede çaba sarf etmeleri şeklinde tanımlamak mümkündür (Koçel, 2001). İşletmelerde motivasyon, işgörenlerin, koyulmuş işletme amaçlarına yoğunlaşmalarına yardımcı olan psikolojik bir unsur olarak görülmektedir. İşletmelerde başarı, işletmelerin fiziki unsurlarıyla kişisel çaba ve kaynakların birlikte hareket etmesi sonucunda meydana gelmektedir. İşgörenlerin motivasyonunu arttıran örgütsel-yönetimsel unsurlar ise; amaç birliği, yetki ve sorumluluk bilinci, eğitim ve ilerleme, verilecek kararlara katılma, iletişim, iş geliştirilmesi ve zenginleştirilmesi, çalışma koşullarında iyileşme şeklinde sıralanabilir (Kuşluyan, 1999; Nicholson, 2003). Bu bağlamda belirli örgütsel ve kişisel hedeflere ulaşabilmek için temel etmenlerden biri de motivasyon ve eğitim unsurları arasında ilişkilendirilme olmaktadır (Güllü, 2016).

Günümüzde sürekli artan ve işletmeleri saran rekabet olgusu, işletmeleri yıkıcı rekabet şartlarında rakipleriyle mücadele etmeye zorlarken, rekabetin vazgeçilmez unsurlarından birisi olan değişime ve değişime uyumlu olmaya zorlamaktadır. İşletme dışında meydana gelen, ekonomik belirsizlikler, sosyolojik problemler vb. gibi dış çevre kaynaklı faktörler satış gücünü ve yönetimini etkilemektedir. Gelişen ve değişiklik gösteren dış çevre koşulları içerisindeki en önemli dış çevre koşulu, artan rekabet baskısıdır (Taşkın, 2010). Örgütlerin süregelen değişimlerle baş edebilmeleri için dikkate değer en klasik uygulama, henüz değişim ve gelişime karşı tepki oluşmadan işgörenlerin eğitilmesidir. Gelecekte işletmeler, beşeri ilişkiler ve benzer yetenekleri geliştirme konularında eğitimlere yönelik

çalışmalara ağırlık vereceklerdir (Taşkın, 2010). Günümüz işletme felsefesi, iş görenlerinin çalıştıkları süre boyunca eğitim görmelerini, bilgilerini sürekli yenileyip kendilerini geliştirmelerini, yeni beceriler elde etmelerini ve kendilerini geliştirmelerini gerektirmektedir. Bu durum, kompleks ve hızla gelişmekte olan örgütler içinde yönetilmesi gereken grup ve işgörenler arasındaki ilişkilerde ortaya çıkan baskılardan dolayı önem kazanmaktadır (Dale, 1988).

Bu çalışmada, işletmelerin vermiş oldukları eğitim ve geliştirme programlarının işgörenlerin motivasyonları üzerine olan etkisi incelenmiştir. Sonuçlar, gelecekte bu konu hakkında çalışma yapmak isteyen araştırmacıların ve sektör çalışanlarının yararlanacağı bulguları içermektedir.

Literatür Taraması

Araştırma ile ilgili önceden yapılmış ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde konu ile ilgili çok sayıda çalışmanın yapıldığı gözlenmiştir. Fakat ulusal literatürde ve satış gücü konusunda çalışmaların sayısının kısıtlı olduğu görülmektedir. Adı geçen çalışmalardan bazıları aşağıda örnek olarak verilmiştir.

Hultink ve Atuahene-Gima (2000) yapmış oldukları ampirik çalışmada yeni mamül satış performansı arasında ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Barlett (2001) yapmış olduğu çalışmada eğitime sosyal desteğin öğrenme motivasyonuna ve eğitimin yararlarının kavranmasına yönelik ilişkide pozitif yönlü ilişki tespit etmiştir. Örucü ve Yumuşak (2005) yapmış oldukları çalışma sonucunda işyerinde verilen eğitimin çalışanlar tarafından desteklenmesi sonucunda işyerinde verimliliğin artış gösterdiğini tespit etmiştir. Akıncioğlu (2005) yapmış olduğu çalışmada eğitim ve geliştirme programlarında maliyet etkililik, maliyetler, bütçe ve eğitim yatırımı konularında ölçme ve değerlendirme aracı olarak kullanılan ROI (Return On Investment = Yatırımın Geri Dönüşü) tekniğinin TCMB'nin eğitim ve geliştirme programlarının uygulanabilir olup olmadığını gözlemlemiştir. İbicioğlu ve Antalyalı (2005) yapmış oldukları çalışma sonucunda uzaktan eğitim çalışmalarında başarıyı etkileyen unsurları inceleyip elde ettikleri verilere dayanarak, bilgisayar kullanma fırsatının, motivasyon ve uzaktan eğitim düşüncesinin, uzaktan eğitimdeki başarı performansında birinci dereceden öneme sahip olduğunu tespit etmişlerdir.

Eroğlu (2006) yapmış olduğu çalışmada, işletme bünyesinde uygulanan eğitim faaliyetlerinin etkinliğinin ölçülmesine yönelik araştırmada, belge incelenmesi, görüşme ve anketten meydan gelen üçlü bir ölçüm tekniğini kullanmıştır. Öztürk ve Sancak (2007) yapmış oldukları çalışmada, işletmelerde hazır çalışanlar veya işe yeni alınacak personel üzerinde uygulanması düşünülen hizmet içi eğitim programlarının gerekliliği ve önemi hakkında bilgi vermişlerdir. Fiorito ve arkadaşlarının (2007) yapmış oldukları çalışmada işgörenlerin eğitimlerine yapılan yatırım iş devamlılığı ve örgüte olan bağlılıklarını pozitif yönlü etkilediğini tespit etmiştir. Atak ve Atik (2007) yapmış oldukları çalışmada,

Hava Kuvvetleri Komutanlığında örgütlerde eğitimin önemi konusunu incelemişlerdir. Miao ve Evans (2007) yapmış oldukları çalışmada satış yöneticilerinin, satış elemanlarının motivasyonunda sunulan maddi imkanların satış performansı üzerinde pozitif yönlü etkilediklerini tespit etmişlerdir. Sabuncuoğlu (2007) yapmış olduğu çalışmada, işgörenlerin eğitime ihtiyaçlarının olduğunu ve çalıştıkları işletmenin eğitim imkanları ile eğitimi destekleyici bir sosyal çevrenin varlığı, çalışanların işletmelerine hissetmiş oldukları duygusal ve normatif bağlılıkları arttırmış olmakla beraber işten ayrılma niyetinde azalışa sebep olduğunu tespit etmiştir. Horzum ve Balta (2008) internet tabanlı öğretim tekniklerinin sunumundaki farklılıkları incelemiş ve öğrencilerin başarı, kaygı motivasyon derecelerini tespit etmişlerdir. Tayfun ve arkadaşları (2010) yapmış oldukları çalışmada eğitim seviyesi ile örgütsel bağlılık arasındaki farklılığı ortaya koyarak işgörenin çalıştığı örgüte duygusal bağlılığının geliştirilmesi konusunda eğitimin önemine değinmişlerdir.

Onay ve Ergüden (2011) yapmış oldukları çalışmada örgütsel yönetsel motivasyon uygulamalarının işgörenlerin performansları ve verimliliğine etkisini tespit etmeyi ve bu etkinin hangi boyutlarda olduğunu tespit etmişlerdir. İş motivasyonu birey olmak, işle ilgili davranışları başlatmak ve işin biçimini ve yönünü belirlemek ile ilgili ortaya çıkan bir dizi enerji gücüdür (Porter, Bigley, Steers, 2003). Yap ve arkadaşlarının (2012) yapmış oldukları çalışmada eğitimin yararlı olduğunu düşünen işgörenlerin, eğitimin yararlı olduğunu düşünmeyen işgörelere göre işletmeye gözle görülebilir bir şekilde bağlı olduğunu tespit etmiştir. Robins ve Judge'nin (2012) yapmış oldukları çalışmada motivasyonun iş hayatının önemli bir unsuru olduğunu ve motive olmamış bir işgörenin iyi bir performans sergileyemeyeceğini tespit etmiştir. Krishna ve Latha'nın (2012) yapmış oldukları çalışmalarının sonucunda işgörelere sunulan eğitimin, işgörenlerin işten memnuniyeti ve işletmeye olan bağlılıklarına yönelik farklı değişkenler arasında pozitif yönlü ilişkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Majeed ve arkadaşlarının (2012) yaptıkları çalışmanın sonucuna göre eğitim ve geliştirmenin örgütsel bağlılığa önemli ve pozitif yönlü ilişki tespit etmişlerdir. Mahmood (2012) yapmış olduğu çalışmada bağlılık, performans ve işgöreleri örgütte tutma konularında eğitimin algılanışının doğrudan ve önemli bir etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Ashar ve arkadaşlarının (2013) yaptıkları çalışmanın sonucunda eğitimin duygusal bağlılıkla ilişkili olduğunu ve ayrıca duygusal bağlılıkla çalışanın iş değiştirme niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Fu (2015) satış elemanının motivasyon ve performansına yönelik yapmış olduğu sektörel bir çalışmada satış üzerine yapılan eğitimin satış elemanlarının performansına ve motivasyonuna pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Güllü (2016) bankacılık sektöründe eğitim ve geliştirme programları ve işgören motivasyonu arasındaki ilişki üzerine yapmış olduğu çalışmada eğitim ve geliştirme programlarına katılan çalışanların katılmayanlara oranla işgören motivasyonlarının yüksek olduğunu tespit etmiştir. Mallin ve Ragland (2017) yapmış oldukları çalışmada satış yöneticilerinin satış personeline yönelik sergiledikleri davranışlarının personel üzerindeki etkisini incelemiş ve araştırma sonucunda satış yöneticilerinin baskıcı tutumlarını ve yetkilerini kullanarak satış

elemanlarını etkilediğine yönelik sonuçlara ulaşmıştır. Ferreira (2017) yapmış olduğu çalışmada motivasyon unsurlarının satış elemanları üzerindeki etkisini incelemiş olup çalışmanın sonucuna göre satış elemanlarının motive olmalarını sağlayan içsel faktörlerin, kişisel hedefler koyma ve kazanılmış yetenekler olduğunu, dışsal faktörlerin ise işletmeye olan güven, işverenlerle ilişkilerin düzeyi ve işletmeye olan sadakat olduğunu tespit etmiştir.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı ilaç mümessillerinin motivasyonu ile eğitim ve geliştirme programları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu çalışma son derece önemli olan sağlık sektörünün bir bileşeni olan ilaç mümessillerinin motivasyonunun sağlıkta hizmete ulaşma ve kaliteli hizmetten faydalanma gibi sonuçlarını etkileyecek olması bu çalışmanın önemini oluşturmaktadır. Ayrıca bu konu hakkında çalışma yapacak araştırmacılara da kaynak olması çalışmanın bir başka önemidir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma örnekleminin farklı illerde ikamet ediyor olmaları veya sürekli hareket halinde olmaları örneklemlere ulaşma konusunda zaman ve maliyet sınırı getirmektedir.

Araştırma Hakkında Genel Bilgiler

Tanımlayıcı araştırma yöntemi kullanılan çalışmada literatür taraması sonucunda elde edilen ikincil veriler kullanılmıştır. Akabinde birincil verilerin toplanması için anket tasarlanmış, uygulanmış ve analizi yapılmıştır.

Araştırmanın uygulaması Kayseri il merkezi ve çevresinde çalışan ilaç mümessillerini kapsamaktadır. Araştırmada kullanılan birincil veriler, anket yöntemi ile toplanmıştır. Anketlerin uygulaması 4 Haziran 2019 - 25 Temmuz 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Uygulanan anketin örneklem seçiminde, %5 örneklem hatası ve %95 güven aralığı ölçütleri temel alınarak Kayseri il merkezi ve çevresinde çalışan tüm ilaç mümessillerine ulaşılması hedeflenmiştir. Olasılıklı olmayan örnekleme türlerinden biri olan kartopu örnekleme metodu kullanılmıştır. Toplamda 152 anket uygulanmıştır. Yapılan 152 ankettan 43 tanesi boş bırakılmış veya hatalı doldurulmuştur. Bu nedenle değerlendirmeye alınan anket formu sayısı 109 olmuştur. Anket formu hazırlanırken literatür taraması yapılmış ve önceki çalışmalardan da yararlanılmıştır. Anket formunda ilaç mümessillerinin motivasyonu ile eğitim ve geliştirme programları arasındaki ilişkiyi ölçmeye dair ifadeler sorulmuştur.

Eğitim ve geliştirmeye yönelik 24 ifade ve motivasyonuna yönelik 20 ifadeye verilmiş olup katılımcıların bu ifadeleri 5'li Likert ölçeğine göre değerlendirmeleri istenmiştir. Ayrıca demografik özelliklerini belirlemek amacıyla katılımcılara yönelik sorular da yer almaktadır.

Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılan veriler anket yöntemiyle elde edilmiştir. Oluşturulan anket formu, araştırmanın temel sorularını kapsayan bölüm ve katılımcıların demografik özelliklerini kapsayan sorular olmak üzere iki bölümden oluşmuştur.

Anketin ilk bölümü katılımcıların cevapladıkları eğitim ve geliştirme programını değerlendirmek amacıyla birbirinden farklı (1. Düzey: Tepki, 2. Düzey: Öğrenme, 3. Düzey: Davranış, 4. Düzey: Sonuç) dört düzeyden oluşmuştur. Beşli Likert ölçeği şeklinde tasarlanmış toplam 24 ifade yer almıştır. Kullanılan bu ölçek Naong'un (2009) eğitim geliştirmenin çalışanın motivasyonu, örgütsel iklim algılamaları ve bireysel performans üzerine etkisini konu edindiği çalışmasından alınmış ve 1959'da Donald Kirkpatrick tarafından geliştirilmiş bir modele dayanmaktadır. Bu modelde eğitimin etkinliği "teпки, öğrenme, davranış ve sonuç" olmak üzere dört aşamada ölçülmektedir (Kirkpatrick 1976, Kirkpatrick, 2013). Ölçmede pek çok kriterin etkisinin olmasının yanında özellikle model çok sayıda kriteri sistemli bir şekilde bir araya getirmiştir. Bu model daha sonraları, çok sayıda bilimsel çalışmada atıf yapılan ve işletmelerle ilgili araştırmalarda tercih edilen bir model olmuştur (Eroğlu, 2006).

Ayrıca katılımcıların çalışan motivasyon derecesini belirlemek amacıyla beşli likert ölçeği şeklinde tasarlanmış toplam 20 ifade yer almıştır. Adı geçen maddeler Ölçek Geliştirme İlkeleri (DeVellis, 2014) çerçevesinde ortaya konulmuştur. Motivasyon derecesini belirtmek üzere değişkenlerin meydana getirilmesinde daha önce literatürde yapılmış çalışmalardan faydalanılmıştır.

Lopes (2006) öğrencilerin kariyer motivasyonlarındaki farklılıkların tespiti için yapmış olduğu araştırmada motivasyon boyutuna yönelik değişkenlere yer vermiştir. Kırçı (2007) kariyer geliştirme çalışmasında motivasyon değişkenlerini kullanmıştır.

Göllü ve Kayı (2014) personel geliştirmenin işgören motivasyonuna etkisini belirlemek üzere 10 adet motivasyon değişkenlerinden istifade etmiştir. Daha önce yapılmış olan bu araştırmalar yeniden gözden geçirilerek oluşturulan ölçek ifadesi havuzundan ölçeğin amacına uygun ifadeler seçilmiş ve sonuçta toplam 20 adet ölçek ifadesinden oluşan motivasyon ölçeğinden meydana getirilmiş motivasyon ölçeğine anket formunda yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde katılımcıların demografik özellikleri ve mesleki tecrübelerine yönelik bazı tanımlayıcı özellikleri belirlemeye yönelik ifadeler yer verilmiştir.

Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Elde edilen verileri analiz etmek için istatistikî paket programı SPSS kullanılmış ve çeşitli analizler yapılmıştır. Öncelikle ifadelerin güvenilirliğine bakmak için analiz yapılmış ve Cronbach's alfa değeri dikkate alınmıştır. Araştırma sonucunda öncelikle katılımcıların demografik özellikleri ortaya konmuştur. Demografik özelliklerin frekans ve yüzdeleri verilmiştir. Ayrıca eğitim ve geliştirmeye yönelik 24 ifade ve motivasyonuna yönelik 20 ifadenin ortalamaları alınmıştır.

Satış gücünün motivasyonu ile eğitim ve geliştirme arasında ilişki olup olmadığına bakmak için korelasyon analizi yapılmıştır.

Araştırmada öncelikle güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği için alfa katsayısının 0,70 ve üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd., 1998). Çalışmada Tablo 1’de görüldüğü üzere Cronbach's Alpha 0,959 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç, ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Eğitim ve geliştirme ölçeğinin Cronbach's Alpha 0,954 ve motivasyon ölçeğinin ise Cronbach's Alpha 0,918 olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Güvenirlik Testleri

	Cronbach's Alpha	N
İfadeler	,959	44
Eğitim ve Geliştirme Ölçeği	,954	24
Motivasyon Ölçeği	,918	20
Tepki	,946	6
Öğrenme	,917	6
Davranış	,922	6
Sonuç	,931	6

Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Sektörde Çalıştığı süre	Frekans	Yüzde	Çalışılan Yıl	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	7	6,4	1 yıldan az	7	6,4
1 – 5 yıl	54	49,5	1 – 5 yıl	54	49,5
6 – 10 yıl	33	30,3	6 – 10 yıl	33	30,3
11 - 20 yıl	14	12,8	11 - 20 yıl	14	12,8
20 yıldan çok	1	0,9	20 yıldan çok	1	0,19
Toplam	109	100	Toplam	109	100,0
Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Eğitim	Frekans	Yüzde
Erkek	93	85,3	Ortaöğretim	-	-
Kadın	16	14,7	Lise	17	15,6
Toplam	109	100,0	Üniversite	91	83,5
Yaş	Frekans	Yüzde	Yüksek L/ Doktora	1	0,9
20'den az	-	-	Toplam	109	100,0
20 - 25	8	7,3	Medeni Durumu	Frekans	Yüzde
26 - 30	42	38,5	Evli	73	67,0
31 – 35	21	19,3	Bekar	36	33,0
36 - 40	29	26,6	Toplam	109	100,0
40'dan çok	9	8,3			
Toplam	109	100,0			

Araştırmaya katılanların cinsiyeti ve medeni durumlarına bakıldığında %14,7'si kadın, %85,3'ü erkek, %33,0'ü bekar ve %67,0'si evlidir. Yaş gruplarına göre katılımcıların sırasıyla %7,3'ü 20-25 yaş, %38,5'i 26-30 yaş, %19,3' 31-35 yaş, %26,6'sı 36-40 yaş ve 40 yaş üstünün %8,3 olduğu görülmektedir. Katılımcıların %83,5'i üniversite, %15,6'sı lise ve %0,9'u lisansüstü eğitimi almıştır.

Katılımcıların sektörde çalıştığı sürelerine baktığımızda ise %49,5'inin 1-5 yıl, %30,3'ünün 6-10 yıl ve %12,8'inin 11-20 yıl çalıştığı görülmektedir.

Tablo 3: İlaç Mümessillerinin Son Bir Yılda Herhangi Bir Eğitim ve Geliştirme Programına Katılmalarına İlişkin Bulgular

Son bir yılda herhangi bir “Eğitim ve Geliştirme Programına” katıldınız mı?	Frekans	Yüzde
Evet	81	74,3
Hayır	28	25,7
Toplam	109	100

İlaç mümessillerinin son bir yılda kendi işletmelerinde herhangi bir “Eğitim ve Geliştirme Programına” katılma durumlarına baktığımızda %74,3'ünün katıldığı %25,7'sinin ise katılmadığı görülmektedir. Bu durumda ilaç mümessillerinin kıdemlerinin çoğunun genellikle 1 ile 10 yıl arasında toplandığı görülmektedir.

Tablo 4: Son Üç Yılda Herhangi Bir “Eğitim ve Geliştirme Programına” Katılanların Dağılımı

Son üç yılda herhangi bir “Eğitim ve Geliştirme Programına” katıldınız mı?	Frekans	Yüzde
Bir defa katıldım	29	26,6
İki defa katıldım	30	27,5
İki defadan çok katıldım	50	45,9
Toplam	109	100

Araştırma kapsamında anket uygulanan işgörenlerin eğitim ve geliştirme programlarına katılıp katılmadığı ile ilgili sorulan soruya bir defa katılanların oranı %26,6 iken; iki veya daha çok katılanların oranı %73,4 olduğu tespit edilmiştir. Bu oran yüksek olmasına rağmen daha da arttırılması gelişim açısından faydalı olacaktır.

Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Sağlık sektöründeki ilaç firmaları belirli periyotlarla ilaç mümessillerine eğitim ve geliştirme programları organize etmektedirler. İlaç mümessilleri ise işletmeleri tarafından organize edilmiş olan bu eğitim ve geliştirme programlarına katılmakta ve sonuç olarak eğitim almış olan ilaç mümessillerinin motivasyonlarında artış görülmektedir. Bu dönüşüm performans, etkinlik, verimlilik artışı sonucu kârlılık olarak işletmeye katkı sağlamaktadır (Güllü, 2015).

Bu çalışma için aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir.

H₁: Eğitim geliştirme programlarının tepki boyutuyla ilaç mümessillerinin motivasyon düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

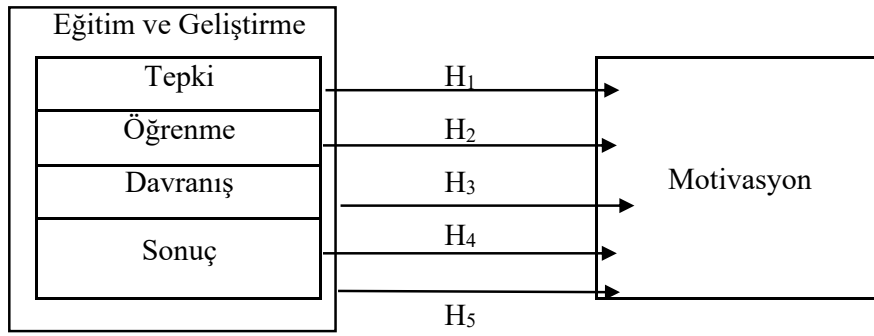
H₂: Eğitim geliştirme programlarının öğrenme boyutuyla ilaç mümessillerinin motivasyon düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Eğitim geliştirme programlarının davranış boyutuyla ilaç mümessillerinin motivasyon düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Eğitim geliştirme programlarının sonuç boyutuyla ilaç mümessillerinin motivasyon düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: Eğitim geliştirme programları ile ilaç mümessillerinin motivasyon düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmanın modeli, işletmelerin eğitim ve geliştirme programlarının ilaç mümessillerinin motivasyonunda etkili olduğunu öngörmektedir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Tablo 5: Ölçeklerin Ortalamaları

	Ortalama	Standart Sapma	N
Tepki_ort	4,7018	1,04455	109
Ogrenme_ort	4,6606	,96089	109
Davranis_ort	4,5092	,94195	109
Sonuc_ort	4,6116	,92158	109
Egitim_ort	4,6208	,88421	109
Motivas_ort	4,7248	,79482	109

Araştırmanın Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Düzenlenen eğitimlere katılan ilaç mümessillerinin motivasyon düzeyleri ile eğitim ve geliştirme programlarına katılmaları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 6: İlaç Mümessillerinin Son Bir Yılda Eğitim ve Geliştirme Programlarına Katılma Durumları ile Motivasyon Düzeyleri

	Ortalama	Standart. Sapma	Tepki	Öğrenme	Davranış	Sonuç	Eğitim	Motivasyon
Tepki	4,7018	1,04455	1					
Öğrenme	4,6606	,96089	,823**	1				
Davranış	4,5092	,94195	,756**	,775**	1			
Sonuç	4,6116	,92158	,738**	,748**	,847**	1		
Eğitim	4,6208	,88421	,913**	,916**	,921**	,907**	1	
Motivasyon	4,7248	,79482	,632**	,597**	,563**	,592**	,653**	1

Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre; motivasyon ile eğitim ve geliştirme boyutlarından tepki boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r=632$; $P<0,01$), öğrenme boyutu ile motivasyon arasında pozitif yönlü ($r=597$; $P<0,01$),

davranış boyutu ile motivasyon arasında pozitif yönlü ($r=563$; $P<0,01$), sonuç boyutu ile motivasyon arasında pozitif yönlü ($r=592$; $P<0,01$) ve son olarak eğitim ile motivasyon arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r=653$; $P<0,01$). Bu nedenle H_1 , H_2 , H_3 , H_4 ve H_5 hipotezleri kabul edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

İşletmeler çevrelerinde yaşanan değişimi takip etmek zorundadırlar. Dünya da ilk sıralarda yer alan ve büyük bütçelere sahip olan ilaç sektöründe de yaşanan yoğun rekabette işletmelerin bu değişime ayak uydurabilmeleri için çalışanlarına düzenli eğitim programları düzenlenmesi gerekmektedir.

Çalışma sonuçlarına göre ilaç mümessillerinin çalıştıkları örgütlerine karşı faydalı olabilmelerinin altında yatan nedenlerin araştırılarak ortaya çıkarılması önemli bir faktördür. Bu özellik hizmet sektöründe yer alan ilaç mümessili olarak görev yapan işgörenlerin gelişimine bağlı performans ilişkisi ile yakından ilişkilidir. Yapmış olduğumuz çalışma sonucunda ilaç mümessillerinin yaklaşık %73.4'lük kısmı iki veya daha fazla eğitime katıldığını belirtmiştir.

Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre; motivasyon ile eğitim ve geliştirme boyutlarından tepki, öğrenme, davranış, sonuç, eğitim boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu nedenle eğitim faaliyetlerinin artırılmasıyla ilaç mümessillerinin verimliliğinin ve etkinliğinin de beraberinde artacağını söyleyebiliriz. Belirlenen ana kütleye göre araştırma sonuçları geçerlidir. Bu nedenle sonuçları genellemek mümkün olmamaktadır. Ancak araştırmanın sonuçları ilaç sektöründe yer alan işletmelere, bu sektörde çalışan ilaç mümessillerine ve bu alanda çalışmak isteyen akademisyenlere katkı sağlayacak niteliktedir.

Kaynakça

- Akıncıoğlu, N. (2005). Örgütlerde Eğitim Programlarının Maliyet Etkililik Açısından Değerlendirilmesi: TCMB için Bir ROI Model Uygulaması. Ankara: *TCMB Uzmanlık Yeterlilik Tezi*.
- Ashar, M., Ghafoor, M.M., Münir, E., Hafeez, S. (2013). The Impact of Perceptions of Training on Employee Commitment and Turnover Intention: Evidence from Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies*, 3(1), 74-88.
- Atak, M., Atik, İ. (2007). Örgütlerde sürekli eğitimin önemi ve öğrenen örgüt oluşturma sürecine etkisi. *Journal of Aeronautics and Space Technologies*, 3(1), 63-70.

- Bartlett, K. R. (2001). The Relationship Between Training and Organizational Commitment: A study in the health care field. *Human resource development quarterly*, 12(4), 335-352.
- Dale, E. (1988). *Management: Theory and Practice*, Singapore: McGraw-Hill Management Series.
- DeVillis, R. F. (2014). *Ölçek Geliştirme Kuram ve Uygulamalar*. (Çeviri Editör: Tarık TOTAN). Üçüncü Basımdan Çeviri. Ankara. Nobel Yayınları.
- Eroğlu, U. (2006). İşletmelerde Eğitim Faaliyetlerinin Etkinliğinin Ölçümüne İlişkin Bir Model Önerisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 111-132.
- Ferreira, T.S., (2017). Motivational Factors In Sales Team Management And Their Influence On Individual Performance. *Tourism& Management Studies*, 13 (1), 60-65.
- Fiorito, J., Bozeman, D. P., Young, A., Meurs, J. A. (2007). Organizational commitment, human resource practices, and organizational characteristics. *Journal of Managerial Issues*, 186-207.
- Fu, F., (2015). Motivate To Improve Salesforce Performance: The Sales Training Perspective. *Performance Improvement*, 54 (4), 31-35.
- Göllü, E., Kayı, A. (2014). “Impact of Personal Development Training on Employee Motivation: A Case Study From Turkish Pharmaceutical Sector”, *The Journal of International Social Research*, Volume:7, Issue 33, 635-642.
- Güllü, T. (2016). Eğitim ve Geliştirme Programları ve İşgören Motivasyonu Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (13).
- Hair, J., Anderson, Tatham, R., Black, W. (1998). *Multivariate Data Analysis with Readings*. (5th ed., Prentice- Hall).
- Horzum, M.B., Balta, Ö.Ç. (2008). Farklı Web Tabanlı Öğretim Ortamlarında Öğrencilerin Başarı, Motivasyon ve Bilgisayar Kaygı Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 34(34), 140-154.
- Hultink, E.J., Gima, K.A. (2000). The Effect of Sales Force Adoption On New Product Selling Performance. *Journal of Product Innovation Management: An International Publication of The Product Development & Management Association*, 17 (6), 435-450.

- İbicioğlu, H., Antalyalı, UÖL. (2005). Uzaktan Eğitimin Başarısında İmkan Algı Motivasyon ve Etkileşim Faktörlerinin Etkileri: Karşılaştırmalı Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(2), 325-338.
- Kırıcı, Z. (2007). “Motivasyon Unsuru Olarak Kariyer Geliştirme ve Bir Uygulama”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Erzurum: Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kirkpatrick, D. L. (1976). *Evaluation of Training*. In R.L. Craig (Ed.), *Training and Development Handbook: A Guide to Human Research Development* (2nd ed., pp. 18-27). New York: McGraw-Hill
- Kirkpatrick, D. L., Kirkpatrick, J. (2013). *Kirkpatrick Four Levels Audio Recordings Study Guide*, LLC: Kirkpatrick Partners.
- Krishna, S., Latha, S. (2012). Relationship Between Employee Job Satisfaction and Organizational Commitment : An Empirical Study Among Employees Of Automotive Industries in India. *The International Journal's Research Journal of Social Science and Management*. 2.2: 39-44.
- Kuşluvan, Z. (1999). “Örgütlerde Motivasyonun Önemi ve Kullanılan Motivasyon Araçları”, *Human Resources: İnsan Kaynakları ve Yönetim Dergisi*, 3, (3), 55-64.
- Lopez, T. (2006). Differences in Career Motivation Between International and domestic Graduate Students, *Pennsylvania State University PhD Disseration*, USA: Pennsylvania State University.
- Mahmood, A. (2012). Impact Of Training On Commitment, Retention And Performance. Doctor of Philosophy Thesis. Islamabad: Foundation University.
- Majeed, S., Mujtaba, H., Saleem, S., Aziz, T., Usman, M. (2012). The Influence of Corporate Culture on Organizational Commitment of Pakistani Banks an Empirical Study. *International Journal of Asian Social Science*. 2.8: 1370-1377.
- Mallin, M., Ragland, C. (2017). Power-Base Effects On Salesperson Motivation And Performance: A Contingency View. *Journal Of Business-To-Business Marketing*, 24 (2), 99-121.
- Miao, F. C., Evans, K.R. (2007). The impact of salesperson motivation on role perceptions and job performance—a cognitive and affective perspective. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 27(1), 89-101.

- Naong, M. N. (2009). "Impact of Skills Development Training on Employee Motivation, Perceptions of Organisational Climate and Individual Performance, *Thesis PhD, University of Kwazulu- Natal Durban*, Westville: University of Kwazulu- Natal Durban.
- Nicholson, N. (2003). "How to Motivate Your Problem People", *Harvard Business Review*, January, 57-67.
- Onay, M., Ergüden, S. (2011). Örgütsel-Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: *Manisa-Sosyal Güvenlik Kurumu. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 221-230.
- Örücü, E., Yumuşak, S. (2005). Örgütlerde İşgören Eğitimi Üzerine Bir Alan Araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 235-246.
- Öztürk, M., Sancak, S. (2007). Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri. *Journal of Yasar University*, 2(7), 761-794.
- Porter, L. W., Bigley, G. A., Steers, R. M. (2003). *Motivation and Work Behavior*.
- Robbins, S., Judge, T. (2012). *Örgütsel Davranış*, (Çev. Prof. Dr. İnci Erdem), İstanbul: Nobel Akademik.
- Sabuncuoğlu, E.T., (2007). Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İsten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Ege Academic Review*, 7(2), 613-628.
- Tayfun, A., Palavar, K., Çöp, S. (2010). İşgörenlerin Eğitim ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Belek Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 3-18.