

Diagnóstico de motivación laboral de los trabajadores de los servicios farmacéuticos Colsubsidio

Nataly Alejandra Burgos Montoya

Estudiante Administración de Empresas, Corporación Universitaria Uniminuto, Bogotá, Nataly.burgos@uniminuto.edu.co

Yenifer Morales Arellano

Estudiante Administración de Empresas, Corporación Universitaria Uniminuto, Bogotá, yenifer.morales@uniminuto.edu.co

Clarissa Mercedes Jiménez Beleño

Estudiante Administración de Empresas, Corporación Universitaria Uniminuto, Bogotá, Clarissa.jimenez@uniminuto.edu.co

Jenny Alexandra Segura Osuna

Docente de investigación del programa de Administración de Empresas, jseguraosun@uniminuto.edu.co

Recibido: 26/10/2021 - **Aceptado:** 12/11/2021 - **Publicado:** 10/12/2021

RESUMEN

La motivación en una empresa es un aspecto muy importante que sirve para mitigar diferentes factores y riesgos que se pueden presentar en las áreas de una organización, y su relación con la productividad de los empleados. Es por ello que se decidió desarrollar una investigación del grado de motivación laboral de los empleados de los servicios farmacéuticos de Colsubsidio en Bogotá a través de la revisión teórica de los referentes más importantes y la implementación de una metodología de tipo descriptiva de naturaleza mixta (cualitativa y cuantitativa) para poder conocer y evidenciar como se vive la motivación laboral en dicha empresa.

En la parte cuantitativa se optó por la realización de una encuesta a trabajadores de algunos puntos en la ciudad de Bogotá, con el fin de medir el grado de motivación que ellos perciben por parte de la empresa y así determinar si esto está influyendo o no en la productividad laboral. La metodología escogida para este trabajo permite cuantificar y describir la realidad de las vivencias laborales y determinar cuál es la influencia de los actores involucrados en este proceso del día a día.

Palabras clave: Servicios farmacéuticos; motivación laboral; productividad; sector salud; satisfacción laboral

ABSTRACT

Motivation in a company is a very important aspect that serves to mitigate different factors and risks that can occur in the areas of an organization, and its relationship with employee productivity. That is why it was decided to develop an investigation of the degree of work motivation of the employees of the pharmaceutical services of Colsubsidio in Bogotá through the theoretical review of the most important references and the implementation of a descriptive methodology of a mixed nature (qualitative and quantitative) to be able to know and evidence how work motivation is lived in said company.

In the quantitative part, it was decided to carry out a survey of workers from some points in the city of Bogotá, in order to measure the degree of motivation that they perceive from the company and thus determine whether or not this is influencing labor productivity. The methodology chosen for this work allows to quantify and describe the reality of the work experiences and determine what is the influence of the actors involved in this day-to-day process

Keywords: pharmaceutical services; work motivation; productivity; health sector; job satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en el sector farmacéutico de Colsubsidio, abarcando los servicios farmacéuticos de la zona Norte, sur y centro de la ciudad de Bogotá, los establecimientos son Héroes, Biomab, Plaza central, Teusaquillo, Kennedy y Bosa. Se realizaron visitas aplicando encuestas donde se evidenció la motivación laboral en los empleados, lo cual nos permitió identificar la satisfacción laboral, conductas y condiciones que afecten el desempeño del trabajador y la estabilidad laboral.

En una etapa inicial se hizo la revisión literaria a nivel nacional e internacional, con el fin de identificar las principales variables que se deben tener en cuenta al estudiar los efectos de la motivación en la productividad de trabajadores del sector farmacéutico, lo cual dio pie para formular las preguntas de la encuesta que se aplicaron a 75 trabajadores de diferentes puntos de los servicios farmacéuticos de Colsubsidio en la Ciudad de Bogotá. Dichas encuestas mostraron que para la mayoría (cerca de un 64%) los incentivos dados por la compañía incrementan su productividad y les permite estar motivados a la hora de desarrollar sus laborales, lo cual indica que de parte de la empresa aún se pueden llevar a cabo otros programas que incrementen la satisfacción laboral de los empleados y por ende su productividad, lo cual a largo plazo hace que la empresa tenga mayores resultados a nivel económico.

2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES

Según Brunet (1987), los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Esto se puede definir como un estado de adaptación, la cual no se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la

satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación, en el entorno laboral esto se traduce en disminución de la productividad y los resultados económicos de las empresas.

Por otro lado en un estudio realizado por Durand y Romero (2019) se encontró que no solo lo que tenga que ver con la motivación de la empresa afecta su rendimiento laboral, sino que también hay factores de tipo personal que pueden incidir en su productividad, con lo cual el clima motivacional está estrechamente ligado al clima laboral de un lugar de trabajo, de los factores del primero se desprenden repercusiones para el actuar de los trabajadores en el segundo, los trabajadores esperan una especie de salario emocional que los motive en sus labores (Solé-Moro et al. 2018) y a su vez esto se vea reflejado en el valor del servicio que les ofrecen a los clientes en su empresa; esto es como un marketing interno de la empresa para que sus trabajadores lo retribuyan a sus clientes.

Según las teorías de la motivación, estas se concentran en descubrir diversos elementos o estímulos que influyen a los trabajadores para que se determine un actuar frente a las situaciones que se presentan en la empresa (Guzmán-Narciso et al., 2020; Ewerth & Giroto, 2021). Estas teorías se concentran en la personalidad de las personas ya que es el determinante al momento que un funcionario realiza sus labores y tareas en su trabajo diario y con qué entusiasmo y energía se ejecutan para que sean eficaces y de gran valor a los clientes (Mosquera-González et al., 2019).

Por otro lado, Bracho, González y Henao (2010) citado por Yarelis (2016), en su investigación diseñaron y mostraron estrategias de motivación laboral para los trabajadores de la empresa, que eran independientes de lo referente a la compensación monetaria, representada en los salarios. Por su parte, Robins (2004) encuentra que la motivación laboral impacta en como los procesos se dan en cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta, dicho autor se enfoca en 3 variables: necesidades de logro, de poder, y de afiliación que se definen:

- Necesidad de logro: el impulso de sobresalir, por tener realizaciones, por luchar para tener éxito
- Necesidad de poder: necesidad de hacer que otros conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo.
- Necesidades de afiliación: deseo de tener relaciones amistosas y cercanas.

Por su lado, Benavides (2004) plantea que estas necesidades van a desarrollarse dependiendo del entorno social en el cual una persona se desenvuelva, y esta crea necesidades de logro, poder y filiación, y a su vez estas afectarán el comportamiento en su entorno laboral.

3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

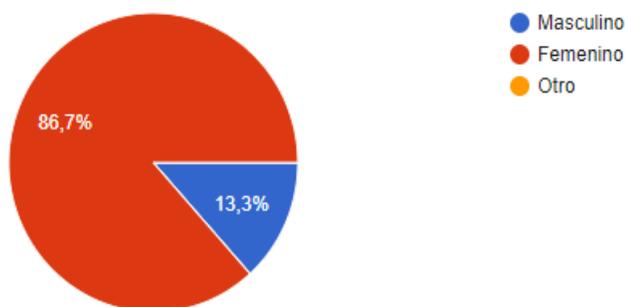
La presente investigación tiene un enfoque de carácter mixto, cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo ya que su objetivo es captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su contexto laboral como lo indica Hernández, Fernández y Baptista (2014) el método de carácter mixto

entrelaza las dos metodologías y las mezcla, pero es más que las sumas de las dos anteriores implica su interacción y potenciación con lo que se puede realizar comparaciones entre los grupos en un tiempo real, y así identificar los factores que incidan en la percepción del grado de motivación por parte de los trabajadores de los servicios farmacéuticos de Colsubsidio y su incidencia en la productividad, Hernández et al. (2014) hablan de cómo el uso de esta combinación permite realizar inferencias de los productos obtenidos por medio de la información recabada de los puntos elegidos por conveniencia, dada la facilidad para aplicar el instrumento de recolección de la información.

La población objeto de estudio fueron los 75 colaboradores de la empresa farmacéutica Colsubsidio del canal institucional de la gerencia de medicamentos, ellos cuentan con 148 servicios farmacéuticos repartidos en el territorio nacional donde operan las EPS, los puntos antes identificados se encuentran en Bogotá. A una muestra de dichos colaboradores se les aplicó una encuesta para caracterizarlos y conocer su percepción de motivación laboral y como este impacta en su productividad y eficiencia.

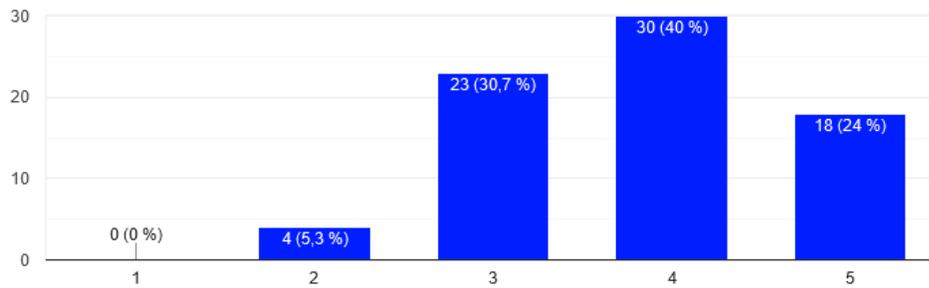
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

A partir de las 75 encuestas aplicadas a los trabajadores de los puntos farmacéuticos elegidos se pudo encontrar que, el rango de edad de los trabajadores en la compañía va desde los 19 hasta los 54 años de edad, donde hubo 34 personas en un rango de 19 a 30 años, 26 personas de 31 a 40 años y 15 personas de 41 a 54 años para un total de 75 colaboradores, con una particularidad donde el 86,7% son mujeres y el 13,3% son hombres; cabe resaltar que en estas profesiones como lo son auxiliares de farmacia y regentes de farmacia predomina que en su mayoría que sean de sexo femenino, como se puede observar en la siguiente gráfica:



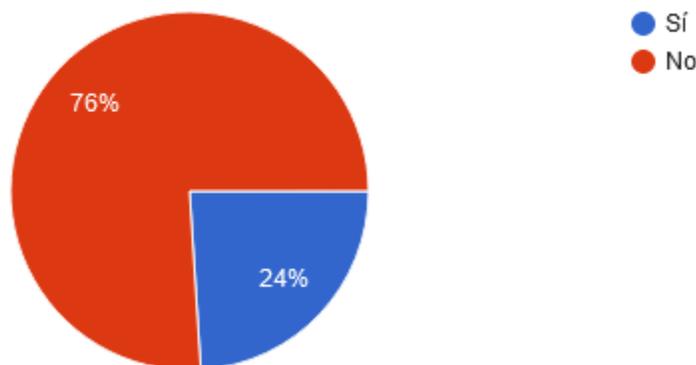
Gráfica 1. Sexo. Fuente: elaboración propia.

Así mismo se encontró que en general se debe mejorar el grado de motivación hacia los empleados, ya que solo el 24% percibe que hay un excelente clima laboral, así mismo un 40% de los encuestados reconoce que hay un buen clima laboral, mientras que el restante (36%) percibe regular o mala la motivación en su puesto de trabajo, como se puede observar en la gráfica 2.



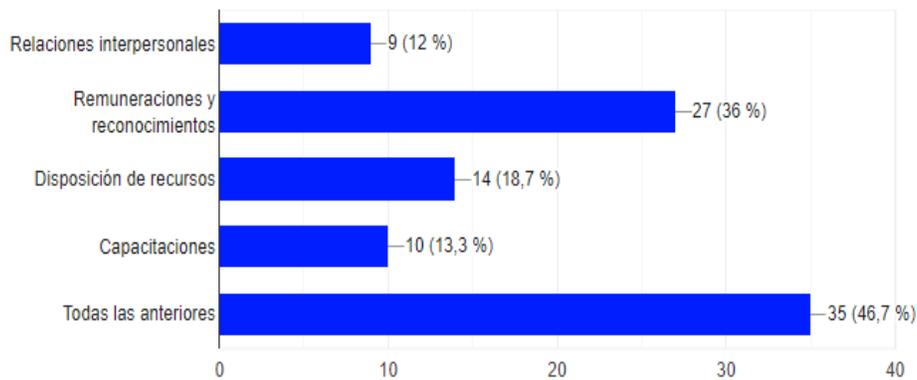
Gráfica 2. En una escala de 1 a 5 en donde 1 es la más baja calificación y 5 la más alta, califique la motivación de su empresa. Fuente: elaboración propia.

Al consultar si se sentían motivados en los últimos tres meses, por sus logros y estos eran reconocidos en público por parte de los jefes, el 76% manifestó que no, lo cual hace que en algún momento del desempeño de sus labores no se sientan motivados, afectando su productividad y resultados en sus actividades diarias cotidianas, solo un 24% reconoce que si, tal como se observa en la gráfica 3.



Gráfica 3. ¿Ha sido reconocido o motivado en público los últimos tres meses? Fuente: elaboración propia.

Desde la opinión de los colaboradores encuestados, manifestaron que la mejora en la empresa debe ser en todos los campos que tienen que ver con la motivación, ya que el 46,7% indica que, a través de la mejora en las relaciones interpersonales (12%), los reconocimientos económicos (36%), capacitaciones (13,3%) y mayor disponibilidad de recursos (18,7%) pueden mejorar su productividad, como se puede observar en la siguiente gráfica 4.



Gráfica 4. Mejoras en la empresa. Fuente: elaboración propia.

5. CONCLUSIONES

La motivación en esta era es muy importante para todas las empresas, ya que hace parte fundamental del cumplimiento de las metas que esta se plantea para su funcionamiento, si bien es un tema que causa conflictos, hay que buscar las oportunidades de mejora para lograr que en una empresa se dé el ambiente óptimo para trabajar.

En la investigación realizada se puede concluir que se necesita trabajar en el cambio de la motivación para mejorar la productividad de los establecimientos que se quiere intervenir, los equipos grandes presentan mayor dificultad en este tema, ya que la comunicación se puede fracturar de manera más fácil, esta tiene que recorrer mayor número de personas y se puede distorsionar, los espacios para socializar con los equipos son muy pequeños o no se dan de la manera que el líder desea para transmitir a todo su equipo la información que éste obtiene de las fuentes de su empresa o es tanta que lo que baja a su equipo es lo mínimo.

Como resultado se obtuvo que los empleados de los servicios farmacéuticos de Colsubsidio, tiene una motivación laboral media, la cual puede mejorarse a través de estrategias como reconocimiento de los logros individuales en público, capacitaciones, mejorar las relaciones interpersonales, invertir en recursos que fomenten la motivación y abrir espacios de esparcimiento. Al aplicar algunas de las estrategias antes mencionadas se puede potenciar la productividad y eficiencia de las labores realizadas por los empleados que hicieron parte de la población objetivo.

6. REFERENCIAS

Benavides, J. (2004). *Administración*. México: Mc Graw Hill.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. 1a ed. México: Editorial Trillas.

Durand, L., & Romero, R. (2019). *Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo*. (Trabajo de grado, Universidad Continental). Recuperado de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV_FCE_308_Durand_Alvarez_2019.pdf

Ewerth, D., & Giroto, M. (2021). Motivaciones y barreras en la utilización de estrategias de e-marketing en pymes catalanas y el encaje del consumidor: el caso de la comarca del Alt Empordà. *Revista CEA*, 7(15), e1889. <https://doi.org/10.22430/24223182.1889>

Guzmán-Narciso, G. A., Sánchez-García, W., Placencia-Medina, M. D., & Silva-Valencia, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87-103. <https://doi.org/10.22430/24223182.1543>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M., (2014). *Metodología de la Investigación*. 6a ed. México: MacGraw Hill.

Mosquera-González, D., Patiño-Toro, O. N., Sánchez-Díez, D. M., Agudelo-Cardona, J. F., Ospina-Mazo, D. M., & Bermúdez-Bedoya, J. F. (2019). Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL. *Revista CEA*, 5(9), 13-32. <https://doi.org/10.22430/24223182.1253>

Robins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10a ed. México: Pearson Educación.

Solé-Moro, M. L., Sánchez-Torres, J. A., Arroyo-Cañada, F. J., & Argila-Irurita, A. (2018). Los egresados universitarios y la inserción laboral: un acercamiento al panorama latinoamericano y español. *Revista CEA*, 4(8), 67-74. <https://doi.org/10.22430/24223182.1048>

Yarelis, V. (2016). *Factores motivacionales presente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de distribución ubicada en Valencia edo. Carabobo*. (Trabajo de grado, Universidad de Carabobo). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3453/yveitia.pdf?sequence=1>