

İş Stresi ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısının Yansımaları: Satış Temsilcileri Üzerine Bir Araştırma

İsmail Dülgeroğlu^a

Oğuz Başol^b

Öz: Çalışanların davranışları işyerinin standartlarına göre şekillenmektedir. İşyerinde sunulan iyi şartlar çalışanları motive ederken, kötü şartlar çalışanlar üzerinde negatif etkiye sahiptir. Ekonominin önemli alanlarından biri olan hizmet sektöründeki çalışan davranışlarının incelenmesi hem makro ekonomik dengeler hem de çalışan davranışlarının ortaya çıkarılması için önemli bir durumdur. Bu bağlamda mevcut araştırma Kırklareli’nde çalışan satış temsilcilerinin iş stresi ve çalışma yaşamı kalitesi algılarının; iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti ile olan ilişkilerini ortaya koymayı hedeflemektedir. 128 satış temsilcisinin katılımıyla gerçekleştirilen anket çalışması sonuçlarına göre; iş stresi ile iş tatmini arasında negatif, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif, çalışma yaşamı kalitesi ile iş tatmini arasında pozitif, çalışma yaşamı kalitesi ile iş performansı arasında pozitif ve çalışma yaşamı kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Son olarak da iş stresi düzeyi ile iş performansı arasında bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: İş Stresi, İş Performansı, Çalışma Yaşamı Kalitesi, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti, Satış Temsilcileri

JEL Sınıflandırması: M30, M12

Reflection of Job Stress and Work Life Quality Perception: A Research on Sales Representatives

Abstract: The behavior of employees is shaped by the standards of the workplace. While the good conditions offered at the workplace motivate employees, the bad conditions have a negative effect on employees. Examining employee behavior in the service sector, which is one of the important areas of the economy, is an important situation for revealing both macroeconomic balances and employee behavior. In this context, the current research aims to reveal the relations among job satisfaction, job performance and turnover intention of the perceptions of job stress and work life quality of sales representatives, working in Kırklareli. According to the results of the survey, conducted with the participation of 128 sales representatives, there is a negative relation between job stress and job satisfaction; a positive relation between job stress and job turnover intention; a positive relation between work life quality and job satisfaction; a positive relation between work life quality and job performance and a negative relation between work life quality and turnover intention. Finally, it is concluded that there is no relationship between job stress level and job performance.

Keywords: Job Stress, Job Performance, Work Life Quality, Job Satisfaction, Job Turnover Intention, Sales Representatives

JEL Classification: M30, M12

^aAsst. Prof., PhD., Kırklareli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Kırklareli, Türkiye, ismail.dulgeroglu@klu.edu.tr

^bAsst. Prof., PhD., Kırklareli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Labor Economics and Industrial Relations Department,, Kırklareli, Türkiye, oguzbasol@klu.edu.tr

1. Giriş

Küreselleşmeyle birlikte hem Türkiye’de hem de dünyada hizmetlerin ekonomik yapı içerisindeki payı artmaktadır. Hizmetlerin içerisinde de en önemli ekonomik payı ticaret oluşturmaktadır. Ticari faaliyetlerin ciro ya da satışa dönüşmesinde ise en etkili birim satış temsilcileridir. Dolayısıyla satış temsilcilerinin çalışma şartları ve çalışma yaşamı algısı önemli bir dinamiktir. İlâveten, satış temsilcileri birer çalışan olmaları sebebiyle çalışma şartlarına ve çalışma ortamına karşı bir takım pozitif ya da negatif reaksiyonlar gösterebilmektedirler. Buradan hareketle satış temsilcilerinin çalışma yaşamına ilişkin algıları hem kendileri hem de makro ekonomik dengeler için önem arz etmektedir.

İşletmeler tarafından satış temsilcilerine sunulan çalışma şartları, çalışanların işlerinde ya stres yaşamalarına sebep olmakta ya da kaliteli bir çalışma yaşamına sahip olduklarını düşünmelerini sağlamaktadır. Bu anlamda çalışanlara sunulan şartlar, çalışan tarafından iyi olarak algılanırsa, bu durum iş tatminine ve iş performansında artışa dönüşebilmektedir. Çalışanlara sunulan şartların çalışanlarca kötü olarak algılanması ise çalışanların işten ayrılma niyetlerinin artmasına sebep olabilmektedir (Yenihan vd., 2014; Shen vd., 2014; Türkay, 2015; Büte, 2015; Lambert vd., 2016; Lee vd., 2016; Kitratporn ve Puncreobutr, 2016; Safarzei vd., 2016).

Bu bağlamda mevcut araştırma, Kırklareli’nde çalışan satış temsilcilerinin iş stresi ve çalışma yaşamı kalitesi algılarının; iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti ile olan ilişkilerini ortaya koymayı hedeflemektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

Araştırmanın bu bölümünde çalışma yaşamıyla ilgili beş önemli kavrama yer verilecektir. Bu kavramlar; iş stresi, çalışma yaşamı kalitesi, iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyetidir.

İş stresi ve çalışma yaşamı kalitesi algısı, çalışma hayatında kendini gösteren ve çalışanın olumlu ya da olumsuz reaksiyon göstermesine neden olan durumlardır. İş stresi en genel haliyle, “birey için olumsuz sonuçlar üreten herhangi bir örgütsel rol” olarak tanımlanmaktadır (Devi ve Sharma, 2013: 172). Yazındaki araştırmalar belirli bir düzeye kadar stresin çalışan üzerinde pozitif etki yarattığını, belirli bir düzeyden sonra ise çalışan üzerinde negatif etki yaratmaya başladığını dile getirmektedir. Ancak araştırmalar genelde iş stresinin dengelenemediğini ve bu nedenle çalışan üzerinde daha çok olumsuz durumlara sebep olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda iş stresi, çalışanların iş tatminlerinin düşmesine, verimliliklerinin ve iş performanslarının azalmasına ve işten ayrılma niyetlerinin artmasına sebebiyet verebilmektedir (Manea vd., 2013: 496; Trivellas vd., 2013: 719; Mulki vd., 2015: 625; Touzani vd., 2016: 730).

Çalışma yaşamı kalitesi kavramı ise 1930’lu yıllarda Hawthorne araştırmalarına dayanan bir yapıya sahiptir (Hsu ve Kerhonan, 2006: 120). Konuyla ilgili ilk tanımlamalardan biri Walton (1975: 13) tarafından gerçekleştirilmiştir. Buna göre çalışma yaşamı kalitesi; “örgütün çalışanlarına çalışma yaşamıyla ilgili kararlara katılabilme olanağı sağlaması” olarak ifade edilmiştir. Yaklaşık 30 yıl sonra Kerce ve Booth-Kewley (1993) bu tanımı daha güncel hale getirerek “çalışma yaşamıyla ilgili değerler ve standartlar” olarak ifade etmiştir. Yazındaki bazı araştırmalar çalışma yaşamı kalitesiyle ilgili tanımları iş tatmini gibi ifade edildiği gerekçesiyle eleştirmiştir. Özaslan (2010:14) ise bu eleştirilerden hareketle çalışma yaşamı kalitesinin yalnızca iş tatmini bağlamında bir değerlendirme olmadığını, iş yaşamının iş dışı yaşam, kişisel mutluluk ve öznel mutluluk gibi kavramlar üzerindeki etkisini tanımlamak için ileri sürülen bir kavram olduğunu dile getirmiştir. Yapılan araştırmalar bireyin çalışma yaşamını kaliteli olarak algılamasının çalışanın iş tatmini seviyesini ve iş performansını arttırdığını, ayrıca işten ayrılma niyetini ise azalttığını dile getirmektedir (Dugdill, 2000: 1739; Srivastava, 2008: 50; Sandmark, 2009: 46).

Araştırma kapsamında ele alınan diğer üç kavram ise çalışma yaşamındaki durumların bir sonucu olarak ortaya çıkan iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti kavramlarıdır. İş tatmini, “bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını, memnuniyet verici bir duygu olarak algılaması” şeklinde tanımlanmaktadır (Koustelios, 2001; Barutçugil, 2004). İş tatmininin, işin sunduğu özellikler ile çalışanların beklentilerinin kesiştiği noktada gerçekleştiği düşünülmektedir. İş tatmini kavramıyla ilgili ortaya atılan ilk tanımlar işin daha çok fiziki yansımalarına odaklanmaktayken (Şimşek vd., 2001: 160), daha güncel tanımlar iş tatmininin yalnızca fiziki

yansımada oluşmadığını, duygusal bir durumu da işaret ettiğini ileri sürmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 118; Keser, 2006: 104).

Çalışanların, çalışma yaşamındaki değerlendirmeleri sonucunda ortaya çıkan bir başka sonuç ise iş performansıdır. Ancak araştırmaların bazıları iş performansını bir sonuç olarak değerlendirmemektedir (Park ve Deitz, 2006). İş performansı en genel haliyle çalışanın işindeki verimlilik seviyesi olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca iş performansı yapısı gereği hem bireyin performansının gerçekleşmesinin bir ölçütü hem de örgütsel hedeflerin gerçekleşmesinin bir boyutu olarak değerlendirilmektedir (Farooqui ve Nagendra, 2014: 122; Dekoulou ve Trivellas, 2015: 368). Araştırmalar iş performansının, çalışma yaşamı kalitesinden etkilendiğini dile getirmektedir (Lee vd., 2007: 274; Leischnig vd., 2015: 1098).

Araştırma kapsamında ele alınan son kavram ise işten ayrılma niyetidir. İşten ayrılma niyeti en genel kabul gören hali ile “çalışanların çalışma koşullarından memnun olmamaları durumunda gösterdikleri olumsuz bir davranış” şeklinde tanımlanmaktadır (Onay ve Kılıcı, 2011: 365). Çalışanın işten ayrılma niyeti içerisinde olması, örgüt için enerji ve maddi kayıp olarak değerlendirilmektedir (Çınar vd., 2016: 124). İlaveyen, işten ayrılma niyeti içerisinde olan çalışanın işine yeterli özeni göstermediği de bulgular arasındadır (Töremen ve Demir, 2016: 168). Araştırmalar iş stresi yaşayan çalışanların işten ayrılma niyetinin yüksek olduğunu; çalışma yaşamı kalitesi algısı yüksek olan çalışanların ise işten ayrılma niyetinin düşük olduğunu göstermektedir (Srivastava, 2008; Sandmark, 2009; Mulki vd., 2015; Touzani vd., 2016).

2. Araştırmanın Yöntemi

2.1. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evreni, Kırklareli kent merkezindeki en merkezi caddelerde (İstasyon Caddesi, Fevzi Çakmak Bulvarı ve Cumhuriyet Caddesi) bulunan mağazalarda çalışan satış personelleri olarak belirlenmiştir. 1 Kasım 2016 tarihinde yapılan görüşmeler nihayetinde bahsi geçen evrende 201 satış personelinin çalıştığı tespit edilmiştir. Daha önceden gerekli eğitim verilen anketörler 7-11 Kasım ve 14-18 Kasım 2016 tarihlerinde ilgili mağazalara giderek araştırmanın amacından bahsetmiş ve gönüllülük esasına göre anket formlarının tamamlanmasını sağlamışlardır. Anketin yapılması aşamasında herhangi bir örneklem yöntemi tercih edilmemiş, bunun yerine tam sayım yöntemi benimsenmiştir. Belirtilen süre içerisinde tüm evrene (201 çalışan) ulaşılmış ancak çalışanlardan sadece 131’i araştırmaya katılmaya gönüllü olmuştur. Tamamlanan anketler incelendiğinde 3 ankete verilen cevapların büyük oranda eksik olduğu tespit edilmiş olup bu anketler değerlendirme dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak araştırma 128 satış personelinin katılımıyla tamamlanmıştır (Evrenin %64’üne ulaşılmıştır).

2.2. Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Kırklareli’nde çalışan satış temsilcilerine uygulanan anket formu 6 bölümden oluşmaktadır.

- İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini sorgulayan 7 soru bulunmaktadır (cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, pozisyon, haftalık çalışma saati, yaş ve mevcut işten elde edilen aylık net gelir).
- İkinci bölüm, satış personellerinin iş stresi düzeylerini ölçmek amacıyla tasarlanmıştır. Bu ölçek, Mulki ve diğerlerinin (2015) çalışmalarından alınmıştır. Çeviri ve tekrar çeviri işlemi yazarlar tarafından gerçekleştirilmiş, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi bulgularına göre geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu tespit edilmiştir (Bakınız: Tablo 3 ve Tablo 4). 4 sorudan oluşan ölçeğin değerlendirilmesinde 5 şıklı Likert tipi ölçek (1: hiç katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: ne katılıyorum, ne katılmıyorum, 4: katılıyorum, 5: tamamen katılıyorum) kullanılmıştır ve ölçeğin tüm maddeleri negatiftir. Ölçeğin değerlendirilmesi için ortalaması alınmaktadır ve katılımcıların puanı arttıkça, işyerinde hissedilen stres düzeyleri de artmaktadır.
- Üçüncü bölüm, satış personellerinin çalışma yaşamı kalitesini ölçmek amacıyla tasarlanmıştır. Ölçek, Van Laar ve diğerleri (2007) tarafından geliştirilmiştir ve Türkçe geçerlik - güvenilirlik çalışması Bektaş (2015) tarafından yapılmıştır. 16 maddeden oluşan ölçeğin değerlendirilmesinde 5 şıklı Likert tipi

ölçek kullanılmıştır ve ölçeğin tüm maddeleri pozitifdir. Ölçeğin 5 boyutu bulunmaktadır (genel iyilik hali, işyerinde kontrol, iş memnuniyeti, iş-yaşam dengesi ve işyerinde stres) ancak beşinci bölümde hali hazırda iş kaynaklı stres düzeyi ölçüldüğü için stres boyutu ve yalnızca çalışma yaşamıyla ilgili konular araştırıldığı için de genel iyilik hali boyutu çıkarılmıştır. Kalan ölçekte 9 madde ve 3 boyut bulunmaktadır, ölçeğin değerlendirilmesi için maddelerin ortalaması alınmaktadır, katılımcıların puanı arttıkça, çalışma yaşamı kalitesi algıları da artmaktadır.

- Dördüncü bölüm, katılımcıların iş tatmini düzeylerini ölçmek üzere tasarlanmıştır. Bu ölçek, Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ve Bilgin (1995) tarafından Türkçe geçerlik - güvenilirlik çalışması yapılan iş tatmini ölçeğidir. 5 sorudan oluşan ölçeğin değerlendirilmesinde 5 şıklı Likert tipi ölçek kullanılmıştır ve ölçeğin 3 maddesi pozitif iken 2 maddesi negatiftir. Ölçeğin değerlendirilmesi için negatif maddeler ters kodlanarak ortalaması alınmaktadır. Katılımcıların puanı arttıkça, iş tatmini düzeyi artmaktadır.
- Beşinci bölüm, satış personellerinin iş performanslarını ölçmek amacıyla tasarlanmıştır. Bu ölçek, Mulki ve diğerlerinin (2015) çalışmalarından alınmıştır. Çeviri ve tekrar çeviri işlemi yazarlar tarafından gerçekleştirilmiş, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi bulgularına göre geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu tespit edilmiştir (Bakınız: Tablo 3 ve Tablo 4). 4 sorudan oluşan ölçeğin değerlendirilmesinde 5 şıklı Likert tipi ölçek kullanılmıştır ve ölçeğin tüm maddeleri pozitifdir. Ölçeğin değerlendirilmesi için ortalaması alınmaktadır ve katılımcıların puanı arttıkça, iş performansı düzeyleri de artmaktadır.
- Son bölüm ise satış personellerinin işten ayrılma niyetini ölçmeyi hedeflemektedir. Mevcut ölçeği, Cammann ve diğerleri (1979) geliştirmiş, Türkçe geçerlik - güvenilirlik çalışması ise Gül ve diğerleri (2008) tarafından yapılmıştır. 3 sorudan oluşan ölçeğin derecelendirilmesinde 5 şıklı Likert tipi ölçek kullanılmıştır ve ölçeğin 3 maddesi de negatiftir. Ölçeğin değerlendirilmesi için ortalaması alınmaktadır. Katılımcıların puanı arttıkça, işten ayrılma niyeti artmaktadır.

2.3. Araştırmanın Hipotezleri

Mevcut araştırma kapsamında ilgili ulusal ve uluslararası yazın incelenmiş ve aşağıdaki hipotezler ileri sürülmüştür (Huang vd., 2007; Shen vd., 2014; Yenihan vd., 2014; Türkay, 2015; Büte, 2015; Lambert vd., 2016; Lee vd., 2016; Kitratporn ve Puncreobutr, 2016; Safarzi vd., 2016);

H1: İş stresi ile iş tatmini arasında negatif ilişki vardır.

H2: İş stresi ile iş performansı arasında negatif ilişki vardır.

H3: İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki vardır.

H4: Çalışma yaşamı kalitesi ile iş tatmini arasında pozitif ilişki vardır.

H5: Çalışma yaşamı kalitesi ile iş performansı arasında pozitif ilişki vardır.

H6: Çalışma yaşamı kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki vardır.

3. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde Kırklareli'ndeki satış temsilcilerine uygulanan anket sonuçlarına yer verilmiştir. Anket verilerinin çözümlenmesinde iki ayrı bilgisayar programı kullanılmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulguların elde edilmesi ve içsel tutarlık analizinin yapılması için SPSS 21 paket programı kullanılmış, ileri sürülen hipotezlerin test edilmesi için SMARTPLS 2.0 paket programı kullanılmıştır. SMARTPLS, küçük örneklem grupları ve normal dağılım göstermeyen (Bakınız: Tablo 2) verilerin çözümlenmesinde kullanılması tavsiye edilen bir yapısal eşitlik modellemesi programıdır (Bacon, 1999; Hwang vd., 2010; Wong, 2010). Mevcut araştırmaya ilişkin yapısal eşitlik modellemesinde örneklem sayısı 128, bootstrapping sayısı ise 5.000 olarak belirlenmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Kadın	68	53,1
Erkek	60	46,9
Medeni durum		
Bekar	69	53,9
Evli	59	46,1
Eğitim durumu		
İlköğretim	9	7,0
Lise	33	25,8
Önlisans	22	17,2
Lisans	55	43,0
Lisansüstü	9	7,0
Pozisyon		
Yönetici	26	20,3
Çalışan	102	79,7
Aylık gelir		
1.300 TL'ye kadar	30	23,4
1.301-2.600 TL arası	74	57,8
2.601 TL ve üstü	24	18,8
Toplam	128	100

Tablo 1, araştırmaya katılan satış temsilcilerinin demografik özelliklerini göstermektedir. Buna göre, araştırma 68 kadın (%53,1) ve 60 erkek (%46,9) satış temsilcisinin katılımıyla gerçekleşmiştir. Bu katılımcıların 69'u bekar (%53,9) iken, 59'u evlidir (%46,1). Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde; 9 katılımcının ilköğretim (%7), 33 katılımcının lise (%25,8), 22 katılımcının önlisans (%17,2), 55 katılımcının lisans (%43) ve 9 katılımcının da lisansüstü (%7) eğitime sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların 26'sı yönetici pozisyonunda çalışırken (%20,3) 102'sinin yöneticilik dışındaki pozisyonlarda (%79,7) çalıştığı tespit edilmiştir. Satış temsilcilerinin aylık gelirleri incelendiğinde; 30 katılımcının aylık net gelirinin 1.300 TL'ye kadar olduğu (%23,4), 74'ünün gelirinin 1.301 TL ile 2.600 TL arasında olduğu (%57,8) ve 24 katılımcının da gelirinin 2.601 TL ve üzerinde olduğu (%18,8) sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak da satış temsilcileri haftada ortalama 50 saat çalıştıkları ve yaş ortalamalarının 30 olduğu bulgular arasındadır.

Tablo 2. Faktörlere İlişkin İçsel Tutarlık Ve Normal Dağılım İstatistikleri

Faktör	Madde sayısı	İçsel tutarlık	Kolmogorov-Smirnov	p
İş stresi	4	0,882	0,133	0,000
Çalışma yaşamı kalitesi	9	0,913	0,100	0,003
İş tatmini	5	0,922	0,115	0,000
İş performansı	4	0,926	0,143	0,000
İşten ayrılma niyeti	3	0,944	0,198	0,000

Tablo 2, faktörlere ilişkin madde sayılarını, içsel tutarlık oranlarını (Cronbach's Alpha) ve Kolmogorov-Smirnov normal dağılım test sonuçlarını göstermektedir. Yapılan analizler sonrasında bahsi geçen faktörlerin içsel tutarlığa sahip olduğu (içsel tutarlık>0,700) ve normal dağılıma sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3. Güvenirlik İstatistikleri

Maddeler	İş stresi	Çalışma yaşamı kalitesi	İş tatmini	İş performansı	İşten ayrılma niyeti
S1	0,847				
S2	0,849				
S3	0,863				
S4	0,881				
S5		0,684			
S6		0,663			
S7		0,801			
S8		0,737			
S9		0,786			
S10		0,754			
S11		0,777			
S12		0,818			
S13		0,867			
S14			0,903		
S15			0,834		
S16			0,920		
S17			0,886		
S18			0,824		
S19				0,895	
S20				0,920	
S21				0,910	
S22				0,893	
S23					0,930
S24					0,955
S25					0,957
Yapı Güvenirlik Değerleri	0,9194	0,9279	0,9419	0,9477	0,9636

Tablo 3, SMARTPLS programında ileri sürülen yapısal eşitlik modellemesinde sağlanması gereken madde ve yapı güvenirliliği değerlerini göstermektedir. Buna göre; madde güvenirlilik değerlerinin 0,40'ın üzerinde olması (Hulland, 1999), ayrıca yapı güvenirlilik değerlerinin de 0,70'den büyük olması (Bagozzi ve Yi, 1988) beklenmektedir. Bu değerlerin beklenen 0,40 ve 0,70'den büyük olması maddelerin ve faktörlerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Nitekim analiz sonuçları ileri sürülen madde ve faktör yapısının analize uygun olduğunu göstermektedir.

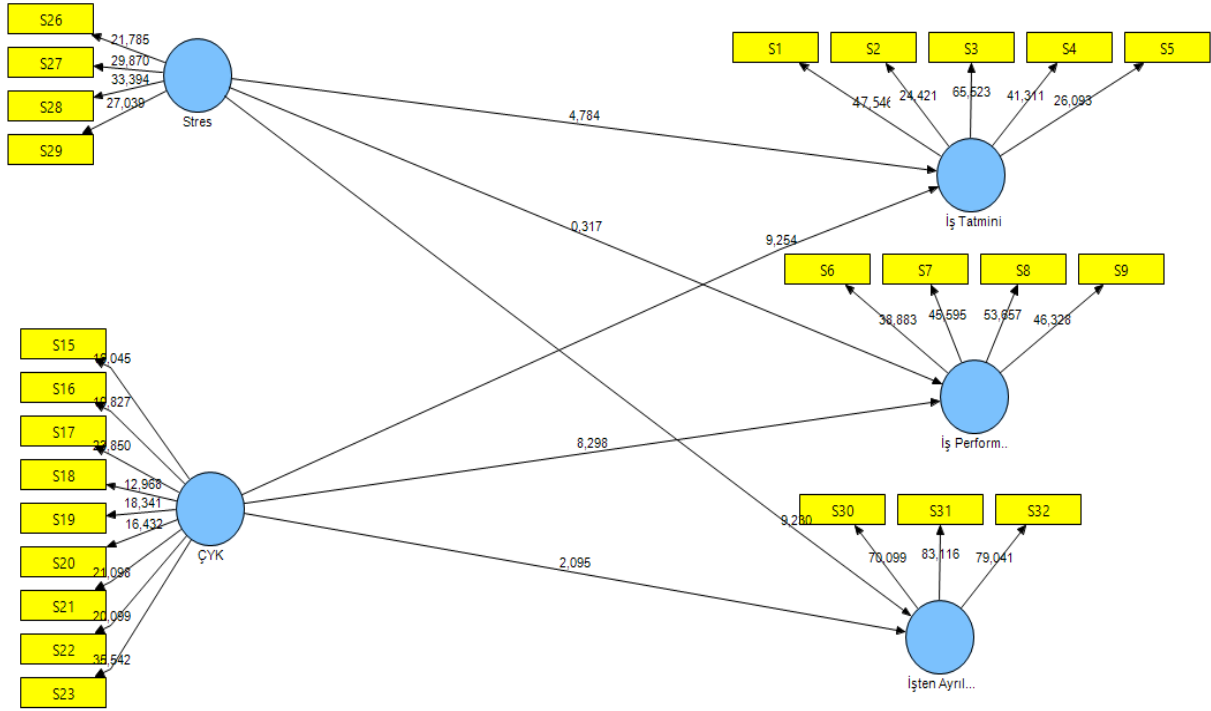
Tablo 4. Geçerlik İstatistikleri

Boyutlar	AVE	1	2	3	4	5
İş stresi (1)	0,740	0,860*				
Çalışma yaşamı kalitesi (2)	0,589	-0,296	0,767*			
İş tatmini (3)	0,764	-0,495	0,675	0,874*		
İş performansı (4)	0,819	-0,143	0,585	0,513	0,905*	
İşten ayrılma niyeti (5)	0,898	0,667	-0,358	-0,428	-0,161	0,947*

*: AVE değerlerinin karekök alınmış halidir.

Tablo 4, SMARTPLS programında ileri sürülen yapısal eşitlik modellemesinde sağlanması gereken AVE değerlerini ve bu değerlere ilişkin karşılaştırmalı AVE karekök değerlerini göstermektedir. Buna göre; AVE değerlerinin 0,50'den büyük olması (Bagozzi ve Yi, 1988) ve AVE değerlerine ilişkin değerlerin kareköklerinin de ilgili sütundaki korelasyon değerlerinden büyük olması (Fornell ve Larcker, 1981) ileri sürülen modelin geçerli bir model olduğunu göstermektedir. Nitekim analiz sonuçları da modelin analize tabi tutulabileceğini göstermektedir.

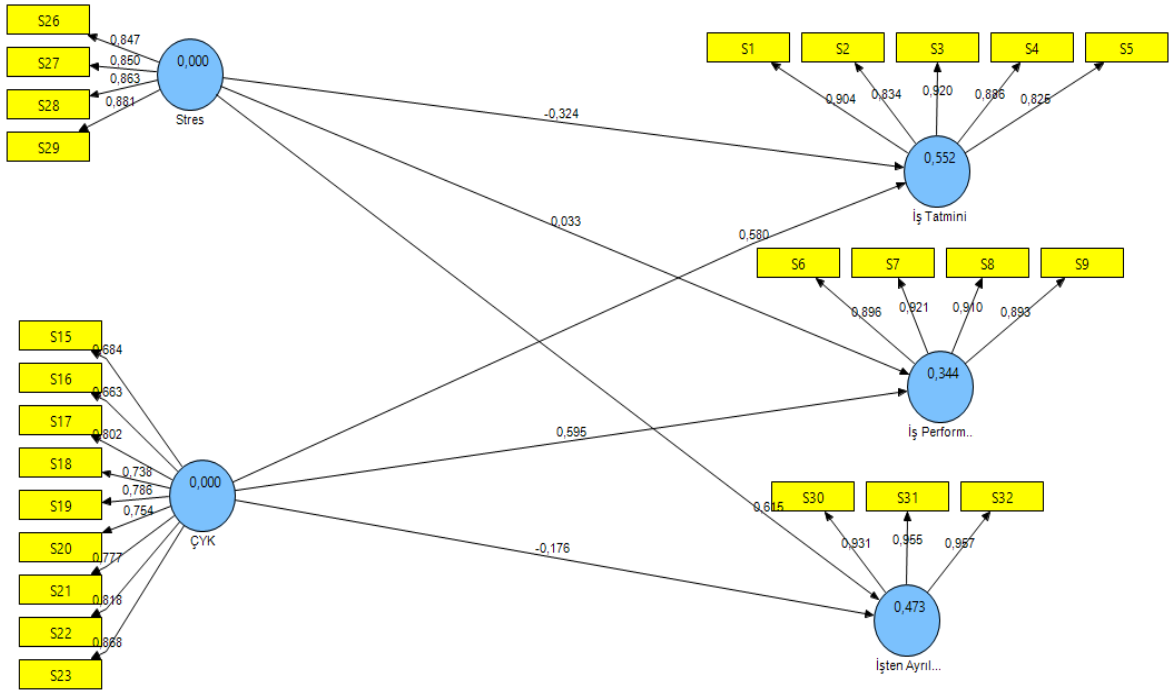
Şekil 1. Modele İlişkin "t" Değerleri



Şekil 1, ileri sürülen modele ilişkin "t" değerlerini göstermektedir. SMARTPLS programında iki değişken arasında ileri sürülen yolun anlamlı olması için "t" değerinin 1,96 değerinden büyük olması gerekmektedir. Aksi halde ileri sürülen yol anlamlı bir yol olarak değerlendirilmemektedir. Bu bağlamda model incelendiğinde; iş stresi ile iş tatmini arasında (t: 4,784), iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında (t: 9,280), çalışma yaşamı kalitesi ile iş tatmini arasında (t: 9,254), çalışma yaşamı kalitesi ile iş performansı arasında (t: 8,298) ve çalışma yaşamı kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında (t: 2,095) anlamlı bir ilişki bulunduğu, ancak iş stresi ile iş performansı arasında (t: 0,317) anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir.

Şekil 1, ileri sürülen H2 hipotezinin reddedildiğini göstermiştir. Buna göre, satış temsilcilerinin iş stresi ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Buradan hareketle satış temsilcilerinin iş stresinde meydana gelen bir değişimin iş performansları ile ilişkili olmadığını söylemek mümkündür. Nitekim, satış temsilciliği işi yapısı gereği stres üreten ancak sadece stres ile mücadele edenlerin başarılı olabildiği işler olarak düşünülebilir.

Şekil 2. Modele İlişkin Katsayı Değerleri



Şekil 2, ileri sürülen modele ilişkin yol katsayılarını, diğer bir ifade ile değişkenler arasındaki ilişkilerinin yönünü ve kuvvetini göstermektedir. Buna göre, iş stresi ile iş tatmini arasında ($r: -0,324$) negatif bir ilişki vardır. Satış temsilcilerinin iş stresinde meydana gelen bir artış, çalışanların iş tatmini düzeyini düşürmektedir. Böylece H1 hipotezinin reddedilemediğini söylemek yerinde olacaktır.

İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında ($r: 0,615$) pozitif bir ilişki vardır. Satış temsilcilerinin iş stresinde meydana gelen bir artış, çalışanların işten ayrılma niyetini de arttırmaktadır. Böylece H3 hipotezinin reddedilemediği tespit edilmiştir.

İş stresi ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkileri karşılaştırıldığında; iş stresi ile işten ayrılma niyeti üzerinde ($r: 0,615$) iş tatminine ($r: -0,324$) kıyasla daha büyük bir ilişki olduğu söylenebilir. İş stresinde meydana gelen 1 birimlik artış, işten ayrılma niyetini 0,61 birim arttırırken, iş tatminini 0,32 birim azaltmaktadır. Bu iki ilişki karşılaştırıldığında, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde daha baskın bir karaktere sahip olduğunu söylemek mümkün olacaktır.

Çalışma yaşamı kalitesi ile iş tatmini arasında ($r: 0,580$) pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Buradan hareketle satış temsilcilerinin çalışma yaşamını daha kaliteli algılamaları, çalışanların iş tatmini düzeyini de pozitif etkilemektedir. Bu sonuç doğrultusunda H4 hipotezinin reddedilemediği görülmüştür.

Çalışma yaşamı kalitesi ile iş performansı arasında ($r: 0,595$) pozitif bir ilişki vardır. Satış temsilcilerinin çalışma yaşamını daha kaliteli algılamaları, çalışanların satış performansını da arttırmaktadır. Bu bağlamda H5 hipotezi reddedilememiştir.

Çalışma yaşamı kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında ($r: -0,176$) negatif bir ilişki vardır. Satış temsilcilerinin çalışma yaşamını daha kaliteli algılaması, çalışanların işten ayrılma niyetini azaltmaktadır. Böylece H6 hipotezinin reddedilemediği görülmüştür.

Çalışma yaşamı kalitesi ile iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti ilişkileri karşılaştırıldığında; en kuvvetli ilişkinin iş performansı üzerinde olduğunu söylemek yerinde olacaktır. Buradan hareketle; çalışma yaşamı kalitesi algısında meydana gelen 1 birimlik bir artışın, iş performansını 0,59 birim, iş tatminini ise 0,58 birim arttırdığı, işten ayrılma niyetini ise 0,17 birim azalttığı sonucunu görmek mümkündür.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular değerlendirildiğinde; iş stresinin işten ayrılma niyetini arttırdığını, iş tatminini düşürdüğünü ve iş performansı ile ilişkili olmadığını; çalışma yaşamı kalitesi algısının iş tatmini ve iş performansını arttırdığını, işten ayrılma niyetini ise düşürdüğünü göstermiştir. İş stresi ve çalışma yaşamı kalitesi algısı değişkenlerinin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkileri incelendiğinde; iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde daha etkili, çalışma yaşamı kalitesi algısının ise iş tatmini üzerinde daha etkili sonuçları olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

4. Tartışma ve Öneriler

İş stresi ve çalışma yaşamına yansımaları hem ulusal hem de uluslararası yazında araştırılan konulardandır. Bu bağlamda mevcut araştırma iş stresi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Farklı meslek grupları için bu ilişkiyi araştıran çalışmalar da mevcuttur ve bu çalışmalara ilişkin sonuçlar da iş stresi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır (Yapraklı ve Yılmaz, 2007; Berberoğlu ve Sağlam, 2010; Büte, 2015; Collie vd., 2015; Lambert vd., 2016). Dolayısıyla mevcut ilişki bağlamında, yazındaki bulgular ile mevcut araştırma bulgularının paralellik gösterdiğini söylemek yerinde olacaktır.

Mevcut araştırmanın bir diğer bulgusu ise iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinedir. Buna göre, iş stresinde meydana gelen bir artış, çalışanların işten ayrılma niyetini de arttırmaktadır. Ulusal ve uluslararası yazındaki araştırma sonuçları da mevcut araştırmanın sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Çin'deki satış temsilcileri üzerine bir araştırma yürüten Sin ve Yau (1995) tıpkı mevcut çalışmada olduğu gibi iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulunduğunu dile getirmektedir. Bunun dışında farklı meslek grupları için de bu ilişkinin tekrar ettiği görülmektedir (Onay ve Kılıcı, 2011; Jung ve Hoon, 2014; Yenihan vd., 2014; Lee vd., 2016). Buradan hareketle, mevcut ilişki bağlamında, yazındaki bulgular ile mevcut araştırma bulgularının paralellik gösterdiğini söylemek yerinde olacaktır.

Çalışma yaşamı kalitesi algısının da iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti ile ilişkileri yazında araştırılmış konulardır. Nitekim mevcut araştırma, çalışma yaşamı kalitesi ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer sonuç ulusal ve uluslararası çalışmalarda da tekrarlanmaktadır (Turunç vd., 2010; Demir, 2011; Türkay, 2015; Kitratporn ve Puncreobutr, 2016). Dolayısıyla çalışma yaşamının kaliteli olmasının çalışan üzerinde iş tatmini yaratıcı etkiye sahip olduğunu söylemek yerinde olacaktır.

Mevcut araştırmanın bir diğer bulgusu ise çalışma yaşamı kalitesi ile iş performansı arasında pozitif bir ilişki bulunduğudır. Ulusal yazında bu ilişki araştırmaya konu olmamış iken, uluslararası yazında bu ilişki mevcut araştırmanın bulgularını tekrar eder niteliktedir (Shen vd., 2014; Bell vd., 2015; Nayak ve Sahoo, 2015). Buradan hareketle, çalışma yaşamı kalitesi algısında meydana gelen bir artışın, çalışanın iş performansını arttırdığını söylemek yerinde olacaktır.

Son olarak da mevcut araştırma, çalışma yaşamı kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Araştırma nihayetinde elde edilmiş olan bulgu ulusal ve uluslararası yazındaki çalışmalarda da tekrarlanmıştır (Turunç vd., 2010; Demir, 2011; Perrew vd., 2009; Hans vd., 2015; Safarzi vd., 2016). Sonuç olarak çalışma yaşamı kalitesi algısında meydana gelen bir artış, çalışanların işten ayrılma niyetini de azaltmaktadır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular bir arada değerlendirildiğinde; işletmelerin çalışan davranışlarını iyi analiz etmesi ve buna uygun politikalar geliştirme zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Örneğin, öncelikli sorunu “yüksek işgücü devir oranı” olan bir işletmenin atması gereken adımlar ile, “iş tatmini düşüklüğü” yaşayan işletmenin atması gereken adımların birbirinden farklı olması gerekmektedir. Yüksek işgücü devir oranına sahip işletmenin satış temsilcileri özelinde iş stresini azaltması, çalışma yaşamı kalitesi algısını arttırmasından daha fazla etkide bulunabilecektir. Diğer yandan iş tatmini düşüklüğü yaşayan işletmenin satış temsilcileri özelinde iş stresini azaltıcı bulgulardan ziyade çalışma yaşamı kalitesi algısını arttırıcı politikalar kurgulaması işletmenin çıkarlarını sağlarken, çalışanların da yüksek verimle ve tatminle çalışmalarını sağlayabilecektir.

Ulusal yazında önemli eksikliklerden biri çalışma yaşamı kalitesi ile iş performansı ilişkisinin araştırılmamış olmasıdır. Bu bağlamda çalışma yaşamı kalitesi ile iş performansı ilişkisini konu alan araştırmaların yapılması yazına önemli katkılar sağlayabilecektir. Ayrıca çalışma yaşamı kalitesi, iş tatmini, iş performansı ve iş stresi ilişkisinin farklı meslek grupları için gerçekleştirilip karşılaştırılması da yazındaki önemli boşluklardan birini giderebilir. Son olarak bahsi geçen ilişkilerin aracılık etkilerinin incelenmesi de çalışma yaşamı kalitesi ve iş stresi gibi faktörlerin yapısıyla ilgili daha kapsamlı bilgi sunabilir.

Kaynaklar

- Bacon, L.D. (1999). Using LISREL and PLS to measure customer satisfaction. Sawtooth Software Conference Proceedings, La Jolla, California, Feb 2-5, 305-306.
- Bagozzi, R.P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Bektaş, H. (2015). İkili değişkenler için faktör analizi: Çalışma yaşamı kalitesi üzerine bir uygulama. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Bell, L., Virden, T., Lewis, D., & Cassidy, B. (2015). Effects of 13-hour 20-minute work shifts on law enforcement officers' sleep, cognitive abilities, health, quality of life, and work performance: The phoenix study. *Police Quarterly*, 18(3), 293-337.
- Berberoğlu, M., & Sağlam, B. (2010). Meslek yüksekokulu akademik personellerinin tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 2, 102-118.
- Bilgin, N. (1995) *Sosyal psikolojide yöntem ve pratik çalışmalar*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Brayfield, A.H., & Rothe, H.F. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311.
- Büte, M. (2015). Nepotizm ve İş Tatmini İlişkisinde İş Stresinin Aracı Rolü Var mıdır?. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29, 1-8.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. University of Michigan Ann Arbor, Unpublished Manuscript.
- Collie, R. J., Shapka, J.D., Perry, N.E., & Martin, A.J. (2015). Teachers' Beliefs about Social-Emotional Learning: Identifying Teacher Profiles and Their Relations with Job Stress and Satisfaction. *Learning and Instruction*, 39, 148-157.
- Çınar, O., Karcioğlu, F., & Akdaş, K. (2016). İş yaşamında iş tatmini, örgütsel özdeşleme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Erzurum'da bir kamu kurumu örneği. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 121-136.
- Dekoulou, P., & Trivellas, P. (2015). Measuring the impact of learning organization on job satisfaction and individual performance in Greek advertising sector. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175, 367-375.
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamalarının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ile ilişkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(3), 453-464.
- Devi, A., & Sharma, J. (2013). Investigating role stress in frontline bank employees: A cluster based approach. *IIMB Management Review*, 25(3), 171-178.
- Dugdill, L. (2000). Developing a holistic understanding of work place. *Health and Ergonomics*, 43, 1738-1749.
- Farooqui, M.S., & Nagendra, A. (2014). The impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees. *Procedia Economics and Finance*, 11, 122-129.
- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gül, H., Gökçe, O.E., & Gökçe, H. (2008). İş tatmini, iş stresi, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, 15, 1-11.
- Hans, A., Mubeen, S.A., Mishra, N., & Al-Badi, A.H. (2015). A study on occupational stress and quality of work life (QWL) in private colleges of oman (Muscat). *Global Business & Management Research*, 7(3), 55-68.
- Hsu, M.Y., & Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurses' quality of working life. *Journal of Advanced Nursing*, 54(1), 120-131.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A Review of Four Recent Studies. *Strategic Management Journal*, 20(2), 195-204.

- Hwang, H., Malhotra, N.K., Kim, Y., Tomiuk, M.A., & Hong, S. (2010). A Comparative Study on parameter recovery of three approaches to structural equation modeling. *Journal of Marketing Research*, 47, 699-712.
- Jung, H.S., & Yoon, H.H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.
- Kerce E.W., & Booth-Kewley S. (1993). *Quality of work life surveys in organisations: Methods and benefits*. SAGE Focus Editions, London.
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumunu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 100-119.
- Kitratporn, P., & Puncreobutr, V. (2016). Quality of work life and organizational climate of schools located along the Thai-Cambodian borders. *Journal of Education and Practice*, 7(11), 134-138.
- Koustelios, A.D. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. *The International Journal of Educational Management*, 15(7), 354.
- Lambert, E.G., Minor, K.I., Wells, J., & Hogani N.L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, 53, 22-32.
- Lee, B.-K., Seo, D.-K, Lee, J.-T., Lee, A.-R., Jeon, H.-N., & Han, D.-U. (2016). Impact of work environment and work-related stress on turnover intention in physical therapists. *The Journal of Physical Therapy Science*, 28, 2358-2361.
- Lee, D.J., Singhapakdi, A., & Sirgy, M.J. (2007). Further validation of a need-based quality-of-work-life (QWL) measure: Evidence from marketing practitioners. *Applied Research in Quality of Life*, 2(4), 273-287.
- Leischnig, A., Ivens, B.S., & Henneberg, S.C. (2015). When stress frustrates and when it does not: Configural models of frustrated versus mellow salespeople. *Psychology & Marketing*, 32(11), 1098-1114.
- Manea, C.N., Salceanu, C., Chiper, C., & Chiper, I. (2013). Occupational stress and tolerance of bank employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92, 495-500.
- Mulki, J.P., Jaramillo, F., Goad, E.A., & Pesquera, M.R. (2015). Regulation of emotions, interpersonal conflict, and job performance for salespeople. *Journal of Business Research*, 68(3), 623-630.
- Nayak, T., & Sahoo, C. (2015). Quality of work life and organizational performance: The mediating role of employee commitment. *Journal of Health Management*, 17(3), 263-273.
- Onay, M., & Kılıcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Özaslan, G. (2010). Araştırma görevlilerinin çalışma yaşamı kalitesinin değerlendirilmesi. Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya.
- Park, J.E., & Deitz, G.D. (2006). The effect of working relationship quality on salesperson performance and job satisfaction: Adaptive selling behavior in korean automobile sales representatives. *Journal of Business Research*, 59(2), 204-213.
- Perrewe, P.L., Quick, J.C., & Rossi, A.M. (2009). *Stress and quality of working life: The positive and the negative*. Charlotte, N.C.: Information Age Publishing.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2001). *Örgütsel psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Safarzei, E., Darban, F., & Mazloum, S. (2016). Effect of stress on the nurses' work life quality in psychiatric ward. *IIOAB Journal*, 7(10), 16-21.
- Sandmark H. (2009). Job mismatching, unequal opportunities and long-term sickness absence in female white-collar workers in Sweden. *Scandinavian Journal of Public Health*, 37, 1, 43-49.
- Shen, J., Benson, J., & Huang, B. (2014). High-performance work systems and teachers' work performance: The mediating role of quality of working life. *Human Resource Management*, 53(5), 817-833.
- Srivastava, A.K. (2008). Effect of perceived work environment on employees' job behaviour and organizational effectiveness. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 34(1), 47-55.
- Şimşek, Ş., Akgemci, T., & Çelik, A. (2001). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Geliştirilmiş 2. Baskı. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Touzani, M., Hirschman, E.C., Salah, L.H. (2016). Retail stressors in the Middle East/North Africa Region. *Journal of Business Research*, 69(2), 726-735.
- Töremen, F., & Demir, S. (2016). Sahip oldukları psikolojik sermayenin öğretmenlerin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(34), 166-179.

- Trivellas, P., Reklitis, P., & Platis, C. (2013). The effect of job related stress on employees' satisfaction: A survey in health care. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73, 718-726.
- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H., & Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma yaşamı kalitesinin prosedür adaleti, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2), 115-134.
- Türkay, O. (2015). Çalışma yaşamı kalitesinin iş memnuniyeti ve bağlılık üzerine etkileri: Seyahat acentaları üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 22(1), 239-256.
- Van Laar, D., Julian, A.E., & Simon, E. (2007). The work-related quality of life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 60(3), 325-333.
- Walton R.E. (1975). Improving the quality of work life. *Harvard Business Review*, May-June, 12-16.
- Wong, K.K. (2010). Handling Small Survey Sample Size and Skewed Dataset with Partial Least Square Path Modelling. *Vue: The Magazine of the Marketing Research and Intelligence Association*, November, 20-23.
- Yapraklı, Ş., Yılmaz, M.K. (2007). Çalışanların iş stresi algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisi: Erzurum'da ilaç mümessilleri üzerinde bir saha araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 155-183.
- Yenihan, B., Öner, M., Çiftçiyıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.