

SİGORTA SEKTÖRÜNDE İŞ ETİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Necla TUNAY*-Aylin MERCAN**

Öz

Karşılıklı güven ilişkisine bağlı olan ve iyi niyet prensibiyle hareket eden sigorta endüstrisi için şletmelerin etik uygulamalarını oluşturup geliştirmeleri kaçınılmaz bir ihtiyaç haline gelmiştir. Araştırmada sigorta sektöründe etik algının incelenmesi ve sigorta sektörü çalışanlarının kendi şirketlerinin etik uygulamaları konusundaki görüşlerinden yola çıkarak, Türkiye’de sigorta sektörünün etik açıdan durumunu ortaya koyabilmek amaçlanmıştır. Çalışmada sigorta şirketi çalışanlarının etik algılarını ölçmek için “İş etiğine yönelik tutum ve davranışlar” ölçeği (Attitude Towards Business Ethics Questionnaire) (ATBEQ) anket formu kullanılmıştır. Çalışanların demografik verileri ile etik algıları arasındaki ilişkiyi ölçen karşılaştırılmalı analizler sonucunda yaş, eğitim seviyesi, çalışılan sektör, çalışma süresi ve şirket büyüklüğü ile çalışanların iş algıları arasında anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sigorta; Etik; İş Etiği; ATBEQ.

RESEARCH on BUSINESS ETHICS in INSURANCE SECTOR

Abstract

For the insurance industry, which is dependent on mutual trust, it has become an inevitable need for businesses to create and develop their ethical practices. the aim of the study is to examine ethical perception in the insurance sector and based on the opinion on the ethical implications of their company's employees in the insurance sector, reveal the status of the insurance ethics in Turkey. In study, the question scale used in the survey is “Attitude Towards Business Ethics Questionnaire” (ATBEQ) to analyze the ethical perceptions of insurance company employees. . As a result of the comparative analyzes that measure the relationship between the employees' demographic data and their perceptions of ethics, it was concluded that there is a significant relationship between age, education level, sector of work, working time and company size and the perceptions of the employees

Key Words: Insurance, Ethics, Business Ethics, ATBEQ.

GİRİŐ

Sigortacılık gelişmiş piyasalarda ÷lke ekonomisine yön veren öncelikli sektörler arasında gelmektedir. Gelişmekte olan ÷lkelerde ise en canlı ve etkin sektörlerden biridir. Bu dinamik yapı yatırımcıları çektiğinden sektörde rekabet ve müşteri beklentileri sürekli artış gösterebilmektedir. Tüketiciler sigorta yaptırırken karşı

* Dr. Öğretim Üyesi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, necla.tunay@marmara.edu.tr

** Arş. Gör., Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Anabilim Dalı, aylin.mercan@gop.edu.tr

karşıya kalabilecekleri riskleri en aza indirmeyi hedeflerler. Konut, araba, eşya gibi mal varlıklarının yanında kendileri için en değerli olan sağlıklarını ve hayatlarını sigorta şirketlerine emanet ederler. Hasar zamanında ise oldukça hassas dönemlerinde olduklarından herhangi bir olumsuzlukta şirketlere ve sigorta olgusuna olan güven ve inançlarını kaybedebilirler. Aynı durum yalnızca bireysel riskler için değil kurumsal riskler için de geçerli olabilmektedir. Bu nedenle müşteri ile sigortacı arasındaki güven ilişkisi sigortacılıkta büyük önem taşımaktadır. Etik kaygıların olduğu bir sigorta sektörü ise elbette potansiyel müşteriler için bir endişe kaynağı olabilecek, sektöre olan güven azalabilecek sonucunda ise sektörün karlılığı olumsuz etkilenebilecektir.

Sigorta sektörü ürünleri konut, inşaat, nakliyat, mühendislik, trafik, sorumluluk, tarım, sağlık, hayat gibi çok geniş bir alanı kapsamaktadır. Tüm bu ürünlerin fiyatlandırması ve teminatların belirlenmesi, sonrasında hasar sürecinin yönetilmesi ve teminatların ödenmesi aşamaları arkasında karmaşık bir teknik yapı bulundurmaktadır. Sigortacılıkta etik kavramı ise satış, dağıtım kanalları ve ürün kalitesi konularında öne çıkabilmektedir. Müşteriyle en çok temas kurulan bu alanlar ayrıca önem taşıyabilmekteyken aslında sigortacılık, etik farkındalığın her departmanda gelişmiş olması gereken bir sektördür. Etik kavramının somutlaştırılması için 62 aktif üye sigorta şirketi bulunan Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSB) sigortacılık konusunda genel etik kuralların belirlenmesi üzerine çalışmalar yapmaktadır. Buna göre üye şirketlerin de uymakla yükümlü oldukları sigortacılık etik ilkelerini yayınlamışlardır. Bu ilkelerle amaçlanan sektörün kamuoyu güvenini artırmak ve şirketlerin tüm birimler ile ilişkilerinde etik ilkeleri gözetmelerini sağlamaktır.

1.Literatür

Literatürde etiği konu edinen birçok çalışma bulunsa da sigortacılıkta etik kavramının incelendiği çalışmalar kısıtlı sayıdadır. Sigortacılıkta Etik konusu Türkiye’de birkaç çalışma ile sınırlıyken yurt dışında daha geniş çalışmalar yapıldığı gözlemlenmiştir.

Podoabă ve Oprean(2014), çalışmalarında uluslararası bir kurum tarafından 2007 ve 2014 yılları arasında belirlenen en etik sigorta ve emeklilik şirketlerinin incelenen alanlardaki gelişimi ve değişimini incelemişlerdir. Ayrıca Romanya’da faaliyette bulunan sigorta şirketlerinin etik yapıyı kurumsallaştırmak üzerine herhangi bir politikası var mı? Sigorta ve Emeklilik alanında çalışan şirketlerin etik kodları arasındaki farklılık ve benzerlikler nelerdir gibi sorulara cevap aranmıştır. Çalışmada Romanya’da sigorta etiği konusunda çalışma eksikliği olduğu, şirketlerin etik alanında eğitim programlarının eksik olduğu, etiğin sigorta ve emeklilik şirketleri üzerindeki finansal ve ekonomik yansımalarının incelenmediği sonuçlarına varılmıştır.

Eastman vd. (1996), çalışmalarında sigortacıların mesleki etik ve kişisel etik düzeylerini karşılaştırmışlardır. Çalışmada yöntem olarak Muncy ve Vitell’in 1992 Tüketici Etiği ölçeği kullanılarak 123 sigorta acentesine sorular yöneltilmiştir. Çalışmada sigorta meslek mensuplarının mesleki ve kişisel durumlarda etik

Sigorta Sektöründe İş Etiği Üzerine Bir Araştırma

davranışlarında önemli farklılıklar olduğu saptanmıştır. Sigortacıların kişisel bir ortamdan profesyonel olarak faydalanmak için etik olmayan davranışlarda bulunabilme ihtimali daha yüksek çıkmıştır. Bununla birlikte katılımcıların ortalama cevaplarına bakıldığında etik olmayan davranışta bulunma eğilimleri “son derece düşük” çıkmıştır.

Obalola (2008), Nijerya sigorta sektöründe iş etiği ve sosyal sorumluluk hakkında yaptığı çalışmasında etik ve sosyal sorumluluğun sektördeki öneminin yüksek olduğu ve örgütsel bağlılığın etik değerleri etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Yine OBALOLA(2010), diğer bir çalışmasında Nijerya sigorta sektörü yöneticilerinin etik algılarını araştırmıştır. Çalışma bulgularına göre işletmenin başarısı ile etik ve sosyal sorumluluk rolleri arasında pozitif bir ilişki saptanmıştır.

Cooper ve Frank(2012), çalışmalarında sigorta endüstrisindeki etik zorlukları ele almışlardır. Sigorta endüstrisinin iki önemli branşı olan hayat sigortaları ve mal-sorumluluk sigortalarında yaşanan etik zorlukları ayrı ayrı incelenmiştir. Çalışma sonucunda geçmiş 10 yıl boyunca can ve mal sigortalarında karşılaşılan etik zorluklar incelenmiş ancak farklı teknik altyapıya rağmen yaşanan etik problemler arasında büyük bir fark tespit edilememiştir. Önceden hayat sigortalarında daha fazla etik problem yaşanırken zamanla aradaki farkın kaybolduğu ve mal sigortalarında da etik sorunların benzerlik gösterdiği ortaya çıkmıştır. Yine Cooper ve Frank 2011’deki çalışmalarında ekonomideki durgunluk ve yavaş gelişme dönemlerinde etik davranışlardaki farklılıkları incelemişlerdir. 32 temel etik sorun üzerinden 3500 sektör çalışanına uygulanan anket sonucunda durgunluk dönemlerinde etik iklimin nasıl etkilendiği 2001 ve 2003 yıllarında yapılan anketlerle karşılaştırılarak incelenmiştir. Çalışma sonucunda ise 2011 yılındaki sigorta sektörü etik ortamının son resesyon döneminden sonra daha kötüleştiği ve resesyon sürecinin etik ortam üzerinde olumsuz etkilere sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Radermacher ve Brinkmann (2011), genellikle gelişmekte olan ülkelerde maddi durumu yetersiz veya kötü olanlar için yapılan mikro sigortayı üç aşamalı bir eylem çalışması olarak incelemişleridir. Gelişmekte olan ülkelerde yoksul bireyler ekonomik, siyasi ve toplumsal birçok riske maruz kalabilecekken bu risklerle başa çıkabilecek kapasiteleri de çoğunlukla yetersiz olabilmektedir. Çalışmada yoksulların karşılaştığı bu risk yükünü azaltmak için sigortanın nasıl kullanılması gerektiği konusunda açıklamalar sunmaktadır. Ayrıca kar amacı gütmeyen mikro sigortacılığın etik olup olmadığı veya makul bir kar sağlanmak isteniyorsa da üst sınır belirlenip belirlenmeyeceği konusunu tartışılmak üzere akademiye sunmuştur.

3. Araştırmanın Amaç ve Önemi

Araştırmanın amacı sigorta sektöründe etik algının incelenmesi ve sigorta sektörü çalışanlarının kendi şirketlerinin etik uygulamaları konusundaki görüşlerinden yola çıkarak Türkiye’de sigorta sektörünün etik açıdan durumunu ortaya koyabilmektir. Araştırmanın diğer bir amacı ise katılımcıların yaş, cinsiyet, gelir gibi kişisel bilgileri ile etik tutumları arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Literatür taramasında Türkiye’de sigorta sektöründe etiğin ele alındığı çalışmaların oldukça sınırlı olması ve bu konuda daha önce yapılmış bir tez çalışmasının bulunmaması sebebiyle çalışma sigorta sektörü çalışanlarının etik tutumunu ortaya koyması bakımından önem taşımaktadır. Sigortacılık gibi somut bir ürünün satılmadığı ve ödenen bedelin karşılığının gelecekte alındığı bir sistemde akademik çalışmalar ile etik bilincin artırılmasının desteklenebileceği düşünülmektedir.

4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma kapsamında İstanbul ilinde faaliyette bulunan sigorta şirketi çalışanlarına anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırma evreni İstanbul ili sigorta şirketi çalışanlarından oluşmaktadır. Sigorta şirketlerinin genel müdürlüklerinin neredeyse tamamının İstanbul’da olması nedeniyle çalışma İstanbul ilinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma örneklemini 200 sigorta şirketi çalışanından oluşmaktadır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak iki bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, gelir düzeyi, faaliyet gösterdiği sektör, işletmesinde çalışan sayısı, işletmedeki çalışma süresi, işletmedeki idari pozisyon bilgilerinden oluşan kişisel bilgi formu yer almaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde Neumann ve Reichel (1987) tarafından geliştirilen ve Gözüm (2016) tarafından Türkçe’ye uyarlanarak güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan “İş Etiğine Yönelik Tutumlar Ölçeği” yer almaktadır. Ölçekte beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) 30 madde yer almaktadır. Yüksek puan etik algısının olumsuzluğunu ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,70 olarak tespit edilmiştir.

Anket formunun üçüncü bölümünde “Sigortacılık Sektöründe İş Etiği” formu yer almaktadır. Formda beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) 10 madde yer almaktadır. Yüksek puan sigortacılık sektöründe iş etiğinin yüksek düzeyde olumlu olduğunu ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,86 olarak tespit edilmiştir.

4.1. Veri Analizi

Veriler, SPSS (Statistical Package Program for Social Science) 16.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışanların demografik bilgileri frekans ve yüzde tablosu olarak gösterilmiştir. Ölçek puanlarının normallik sınamasında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness) ± 1 sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir. (Büyüköztürk, 2012).Yapılan normallik sınamasında ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edildiğinden puanların cinsiyet, medeni durum, çalıştığı sektör değişkenlerine göre karşılaştırılmasında bağımsız iki örneklem t testinden; yaş, öğrenim düzeyi, aylık gelir, işletmedeki çalışan sayısı, işletmede çalışma süresi, işletmedeki idari pozisyonu değişkenlerine göre karşılaştırılmasında ANOVA testinden yararlanılmıştır. ANOVA testinde anlamlı farklılık görüldüğünde farkın

Sigorta Sektöründe İş Etiği Üzerine Bir Araştırma

hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla LSD post hoc testi kullanılmıştır. Analizlerde güven aralığı %95 (anlamlılık düzeyi 0,05 $p < 0,05$) olarak belirlenmiştir.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Sigorta sektörü çalışanlarının iş etiği algılarının demografik veriler üzerinden değerlendirilmeyi amaçlayan bu çalışmada hipotezler aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

H1₀: Sigortacıların iş etiği algısında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H2₀: Sigortacıların iş etiği algısında yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3₀: Sigortacıların iş etiği algısında gelir seviyesine göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H4₀: Sigortacıların iş etiği algısında çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H5₀: Sigortacıların iş etiği algısında eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H6₀: Sigortacıların iş etiği algısında medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H7₀: Sigortacıların iş etiği algısında şirketlerin çalışan sayılarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H8₀: Sigortacıların iş etiği algısında şirket çalışanlarının idari pozisyonlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H9₀: Sigortacıların iş etiği algısında şirket çalışanlarının çalıştıkları sektöre göre anlamlı bir farklılık yoktur.

4.3. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bulgularında SPSS programı kullanılmış olup frekans analizi, t testi ve ANOVA testinden yararlanılmıştır.

Aşağıda Tablo 1'de katılımcıların demografik bilgilerine göre frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Değişken	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	115	57,5
	Erkek	85	42,5
Yaş	20-29 yaş	85	42,5
	30-39 yaş	64	32,0
	40-49 yaş	51	25,0
Medeni durum	Evli	106	53,0
	Bekâr	94	47,0
Öğrenim düzeyi	Ön lisans	20	10,0
	Lisans	138	69,0
	Lisansüstü	42	21,0

Aylık gelir	1500-2000TL	20	10,0
	2001-3000TL	58	29,0
	3001-4000TL	69	34,5
	4001TL ve üstü	53	26,5
Çalıştığı sektör	Özel	174	87,0
	Kamu	26	13,0
İşletmedeki çalışan sayısı	1-50 kişi	29	14,5
	51-100 kişi	23	11,5
	101-150 kişi	17	8,5
	151-200 kişi	43	21,5
	201 kişi ve üstü	88	44,0
İşletmedeki çalışma süresi	1 yıldan az	46	23,0
	1-5 yıl	67	33,5
	6-10 yıl	37	18,5
	10 yıldan fazla	50	25,0
İşletmedeki idari pozisyonu	Yok	70	35,0
	İlk düzey	60	30,0
	Orta düzey	70	35,0

Araştırmaya katılan 200 çalışanın %57,5'i kadın, %42,5'i erkektir. Katılımcıların %42,5'i 20-29 yaş, %32'si 30-39 yaş, %25'i 40-49 yaş grubundadır. Katılımcıların %53'ü evli, %47'si bekârdır. Katılımcıların %10'u ön lisans, %69'u lisans, %21'i lisansüstü düzeyde öğrenim görmüştür. Katılımcıların %10'unun aylık geliri 1500-2000TL, %29'unun 2001-3000TL, %34,5'inin 3001-4000TL, %26,5'inin 4001TL ve üstüdür. Katılımcıların %87'si özel sektörde, %13'ü kamuda çalışmaktadır. Katılımcıların %14,5'inin çalıştığı işletmedeki çalışan sayısı 1-50 kişi, %11,5'inin 51-100 kişi, %8,5'inin 101-150 kişi, %21,5'inin 151-200 kişi, %44'ünün 201 kişi ve üstüdür. Katılımcıların %23'ünün işletmedeki çalışma süresi 1 yıldan az, %33,5'inin 1-5 yıl, %18,5'inin 6-10 yıl, %25'inin 10 yıldan fazladır. Katılımcıların %35'inin işletmede idari pozisyonu yok, %30'u ilk düzey, %35'i orta düzey idari pozisyonundadır (Tablo 1).

Tablo 2'de ölçek puanlarının ortalama, standart sapma ve çarpıklık (Skewness) bilgilerinden oluşan betimsel istatistiklerine yer verilmiştir.

Tablo 1. Ölçek Puanlarına Ait Betimsel İstatistikler

Ölçek	n	Min.	Maks.	\bar{X}	SS	Skewness	r
İş Etiğine Yönelik Tutumlar	200	1,33	3,93	2,64	0,44	0,01	
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	200	1,00	5,00	4,07	0,67	-0,94	-0,24**

**p<0,01

Sigorta Sektöründe İş Etiği Üzerine Bir Araştırma

Katılımcıların iş etiğine yönelik tutum puanı $2,64 \pm 0,44$ olarak tespit edilmiş olup alınabilecek en düşük (1) ve en yüksek (5) puanlara göre katılımcıların iş etiğine yönelik tutumlarının “düşük düzeyde olumsuz” olduğu tespit edilmiştir (Düşük puan yüksek olumlu tutum).

Katılımcıların sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanı $4,07 \pm 0,67$ olarak tespit edilmiş olup alınabilecek en düşük (1) ve en yüksek (5) puanlara göre katılımcıların sigortacılık sektöründe iş etiğine yönelik tutumlarının “yüksek düzeyde olumlu” olduğu tespit edilmiştir (Yüksek puan yüksek olumlu tutum).

İş etiğine yönelik olumsuz tutum puanları ile sigortacılık sektöründe iş etiği olumlu tutum puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=-0,24$; $p<0,05$).

İş Etiği ve Cinsiyet İlişkisi

Tablo 3'te ölçek puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına ait bağımsız iki örneklem t testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3. Etik Algısı Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları

Ölçek	Cinsiyet	n	\bar{X}	SS	t	p
İş Etiğine Yönelik Tutumlar	Kadın	115	2,64	0,45	-0,32	0,746
	Erkek	85	2,66	0,41		
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	Kadın	115	4,11	0,65	0,90	0,367
	Erkek	85	4,02	0,69		

İş etiğine yönelik tutum puanlarının katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir (Tablo 3).

Sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir (Tablo 3).

H1₀: Sigortacıların iş etiği algısında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur hipotezi kabul edilmiştir.

İş Etiği ve Yaş İlişkisi

Tablo 7'de ölçek puanlarının yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ait tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4. Etik Algısı Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları

Ölçekler	Yaş Grupları	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
İş Etiğine Yönelik Tutumlar	A-20-29 yaş	85	2,69	0,44	3,16	0,044	A,B>C
	B-30-39 yaş	64	2,70	0,44			
	C-40-49 yaş	51	2,52	0,41			
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	A-20-29 yaş	85	3,89	0,65	10,78	0,000	C>A,B
	B-30-39 yaş	64	4,05	0,68			
	C-40-49 yaş	51	4,41	0,57			

İş etiğine yönelik tutum puanlarının katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=3,16$; $p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre 20-29 yaş ve 30-39 yaş grubu katılımcıların iş etiğine yönelik tutum puanları, 40-49 yaş grubu katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumsuzdur (Tablo 4). Sigorta sektöründe çalışanların %42,5'ini 20-29 yaş grubundaki çalışanlar oluşturmaktadır.

Sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=10,78$; $p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre 40-49 yaş grubu katılımcıların sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanları, 20-29 ve 30-39 yaş grubu katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumludur (Tablo 4).

Dolayısıyla, **H2₀**: Sigortacıların iş etiği algısında yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir.

İş Etiği ve Medeni Durum İlişkisi

Tablo 5'te ölçek puanlarının medeni duruma göre karşılaştırılmasına ait bağımsız iki örneklem t testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 5. Etik Algısı Puanlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları

Ölçekler	Medeni Durum	n	\bar{X}	SS	t	p
İş Etiğine Yönelik Tutumlar	Evli	106	2,62	0,46	-1,12	0,264
	Bekar	94	2,68	0,40		
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	Evli	106	4,19	0,65	2,72	0,007
	Bekar	94	3,93	0,66		

İş etiğine yönelik tutum puanlarının katılımcıların medeni durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir (Tablo 5).

Sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının katılımcıların medeni durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=2,72$; $p<0,05$). Evli katılımcıların sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanları, bekâr katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumludur (Tablo 5).

H6₀: Sigortacıların iş etiği algısında medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur hipotezi kabul edilmiştir.

İş Etiği ve Eğitim Seviyesi İlişkisi

Tablo 6'da ölçek puanlarının öğrenim düzeyine göre karşılaştırılmasına ait tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına yer verilmiştir.

Sigorta Sektöründe İş Etiği Üzerine Bir Araştırma

Tablo 6. Etik Algısı Puanlarının Öğrenim Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları

Ölçekler	Öğrenim Düzeyi	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
İş Etiğine Yönelik Tutumlar	A-Ön lisans	20	2,76	0,36	3,89	0,022	C>B
	B-Lisans	138	2,59	0,44			
	C-Lisansüstü	42	2,78	0,44			
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	A-Ön lisans	20	4,00	0,65	0,89	0,410	
	B-Lisans	138	4,12	0,69			
	C-Lisansüstü	42	3,97	0,64			

İş etiğine yönelik tutum puanlarının katılımcıların öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=3,89$; $p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre lisansüstü düzeyde öğrenim gören katılımcıların iş etiğine yönelik tutum puanları, lisans düzeyinde öğrenim gören katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumsuzdur (Tablo 6).

Sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının katılımcıların öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir (Tablo 6).

Dolayısıyla, **H5₀**: Sigortacıların iş etiği algısında eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir.

İş Etiği ve Gelir Seviyesi İlişkisi

Tablo 7'de ölçek puanlarının aylık gelire göre karşılaştırılmasına ait tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 7. Etik Algısı Puanlarının Aylık Gelire Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek	Aylık Gelir	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
İş Etiğine Yönelik Tutumlar	A-1500-2000TL	20	2,84	0,40	2,76	0,043	A>C
	B-2001-3000TL	58	2,66	0,47			
	C-3001-4000TL	69	2,55	0,47			
	D-4001TL ve üstü	53	2,69	0,34			
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	A-1500-2000TL	20	3,56	0,80	6,92	0,000	C,D>A
	B-2001-3000TL	58	3,96	0,60			
	C-3001-4000TL	69	4,24	0,55			
	D-4001TL ve üstü	53	4,18	0,73			

İş etiğine yönelik tutum puanlarının katılımcıların aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=2,76$; $p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre aylık geliri

1500-2000TL olan katılımcıların iş etiğine yönelik tutum puanları, aylık geliri 3001-4000TL olan katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumsuzdur (Tablo 7).

Sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının katılımcıların aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=6,92$; $p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre aylık geliri 3001-4000TL ve 4001TL ve üstü olan katılımcıların sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanları, aylık geliri 1500-2000TL olan katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumludur (Tablo 7).

Dolayısıyla, $H3_0$: Sigortacıların iş etiği algısında gelir seviyesine göre anlamlı bir farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir.

İş Etiği ve Çalışılan Sektör İlişkisi

Tablo 8’de ölçek puanlarının çalıştığı sektöre göre karşılaştırılmasına ait bağımsız iki örneklem t testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 8. Etik Algısı Puanlarının Çalıştığı Sektöre Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları

Ölçekler	Çalıştığı Sektör	n	\bar{X}	SS	t	p
İş Etiğine Yönelik Tutumlar	Özel	174	2,62	0,41	-2,61	0,010
	Kamu	26	2,85	0,51		
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	Özel	174	4,10	0,65	1,51	0,133
	Kamu	26	3,89	0,76		

İş etiğine yönelik tutum puanlarının katılımcıların çalıştığı sektöre göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=-2,61$; $p<0,05$). Kamuda çalışan katılımcıların iş etiğine yönelik tutum puanları, özel sektörde çalışan katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumsuzdur (Tablo 8).

Sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının katılımcıların çalıştığı sektöre göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir (Tablo 8).

Dolayısıyla, $H9_0$: Sigortacıların iş etiği algısında çalıştığı sektöre göre anlamlı bir farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir.

İş Etiği ve İşletmedeki Çalışan Sayısı İlişkisi

Tablo 9’da ölçek puanlarının işletmedeki çalışan sayısına göre karşılaştırılmasına ait tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına yer verilmiştir.

Sigorta Sektöründe İş Etiği Üzerine Bir Araştırma

Tablo 9. Etik Algısı Puanlarının İşletmedeki Çalışan Sayısına Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları

Ölçekler	İşletmedeki Çalışan Sayısı	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	A-1-50 kişi	29	2,86	0,35	7,55	0,000	A,B>C,D,E
	B-51-100 kişi	23	2,86	0,35			
	C-101-150 kişi	17	2,61	0,38			
	D-151-200 kişi	43	2,39	0,46			
	E-201 kişi ve üstü	88	2,66	0,43			
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	A-1-50 kişi	29	3,88	0,85	2,35	0,055	
	B-51-100 kişi	23	4,08	0,58			
	C-101-150 kişi	17	3,83	0,74			
	D-151-200 kişi	43	4,29	0,52			
	E-201 kişi ve üstü	88	4,08	0,66			

İş etiğine yönelik tutum puanlarının katılımcıların işletmedeki çalışan sayısına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=7,55$; $p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre 100 kişiden az kişinin olduğu işletmede çalışan katılımcıların iş etiğine yönelik tutum puanları, 101 kişi ve daha fazla kişinin olduğu işletmede çalışan katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumsuzdur (Tablo 9).

Sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının işletmedeki çalışan sayısına göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir (Tablo 9).

H7₀: Sigortacıların iş etiği algısında şirketlerin çalışan sayılarına göre anlamlı bir farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir.

İş Etiği ve Çalışma Süresi İlişkisi

Tablo 10'da etik algısı puanlarının işletmedeki çalışma süresine göre karşılaştırılmasına ait tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 10. Etik Algısı Puanlarının İşletmedeki Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek	İşletmedeki Çalışma Süresi	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
İş Etiğine Yönelik Tutumlar	A-1 yıldan az	46	2,73	0,32	4,04	0,008	A,B,C>D
	B-1-5 yıl	67	2,72	0,45			
	C-6-10 yıl	37	2,66	0,44			
	D-10 yıldan fazla	50	2,47	0,47			
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	A-1 yıldan az	46	3,93	0,77	5,82	0,001	D>A,B,C
	B-1-5 yıl	67	3,92	0,60			
	C-6-10 yıl	37	4,11	0,77			
	D-10 yıldan fazla	50	4,38	0,48			

İş etiğine yönelik tutum puanlarının işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=4,04$; $p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre işletmedeki çalışma süresi 10 yıl ve daha az olan katılımcıların iş etiğine yönelik tutum puanları, işletmedeki çalışma süresi 10 yıldan fazla olan katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumsuzdur (Tablo 10).

Sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=5,82$; $p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre işletmedeki çalışma süresi 10 yıldan fazla olan katılımcıların sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanları, işletmedeki çalışma süresi 10 yıl ve daha az olan katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha olumludur (Tablo 10).

Dolayısıyla, H_{40} : Sigortacıların iş etiği algısında çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık yoktur hipotezi reddedilmiştir.

İş Etiği ve İdari Pozisyon İlişkisi

Tablo 11’de etik algısı puanlarının işletmedeki idari pozisyona göre karşılaştırmasına ait tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 11. Etik Algısı Puanlarının İşletmedeki İdari Pozisyona Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları

Ölçekler	İdari Pozisyon	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
İş Etiğine Yönelik Tutumlar	Yok	70	2,62	0,46	0,62	0,538	
	İlk düzey	60	2,63	0,47			
	Orta düzey	70	2,70	0,39			
Sigortacılık Sektöründe İş Etiği Tutumları	Yok	70	4,01	0,66	0,52	0,597	
	İlk düzey	60	4,13	0,67			
	Orta düzey	70	4,08	0,69			

İş etiğine yönelik tutum puanlarının katılımcıların idari pozisyonuna göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir (Tablo 11).

Sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının katılımcıların idari pozisyonuna göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir (Tablo 11).

H_{80} : Sigortacıların iş etiği algısında şirket çalışanlarının idari pozisyonlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ

Etik tüm ticari kuruluşların başarısı için çok önemli olsa da, soyut ürünleri ve sunduğu hizmet gelecekte gerçekleştirilecek bir sözün yerine getirilmesine bağlı olan sigorta endüstrisi için ayrı bir önem taşıyabilmektedir. Karşılıklı güven ilişkisine bağlı olan sigorta endüstrisi için işletmelerin etik uygulamalarını oluşturup geliştirmeleri kaçınılmaz bir ihtiyaç haline gelmiştir. İletişim çağı ve gelişen teknoloji ile birlikte müşterileriyle sınırları kalkan işletmeler, toplumun sosyal ve ahlaki değerlerini içeren

Sigorta Sektöründe İş Etiği Üzerine Bir Araştırma

farklı beklentilerini karşılamak durumundadır. Gerekli sosyal beklentiyi karşılayamayıp kamuoyu güvenini kazanamayan işletmeler için yüksek karlılık elde etmek ve hatta rekabet sistemi içerisinde varlığını sürdürebilmek mümkün olmayabilmektedir. Bu nedenlerle çalışmada sigortacılık sektörü üzerinde etik kavramı incelenerek Türkiye’de faaliyette bulunan sigorta şirketlerinin etik algıları üzerinde araştırmalar yapılmıştır.

Çalışmanın uygulama kısmında yapılan anket araştırması sonucunda sigortacılıkta iş etiği demografik verilere göre karşılaştırmalı olarak analiz edilmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Çalışmada 9 farklı hipotez üzerinden katılımcıların iş etiği algıları değerlendirilmiştir. Katılımcıların iş etiği algılarının cinsiyet, medeni durum, yaş grubu, gelir seviyesi, eğitim seviyesi, çalışan sayısı, çalışılan sektör gibi demografik verilere göre değişkenlik gösterdiği ortaya çıkmıştır. Katılımcıların sigortacılık sektöründe iş etiği tutum puanlarının oldukça yüksek çıktığı görülmüştür. Araştırmada cinsiyetin etkisi incelendiğinde kadınlar ve erkekler arasında iş etiği algısında bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların yaş gruplarına göre iş etiği algıları incelendiğinde yaş arttıkça genel iş etiği algısının daha yüksek olduğu, özellikle 40-49 yaş grubundaki çalışanların etik tutum puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Şirket çalışanlarının medeni durumlarına göre iş etiği algıları incelendiğinde evli veya bekâr olmanın çalışanların etik tutumları üzerinde bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların kazancına göre değerlendirme yapıldığında gelir seviyeleri ile iş etiği algısı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Sigorta şirketi çalışanlarının çalışma süreleri uzadıkça etik algılarının arttığı ortaya çıkmıştır. Buna göre şirketlerinde 10 yıl ve üzerinde çalışan sigortacıların etik tutumları daha olumludur. Çalışmanın dikkat çekici sonuçlarından birisi de eğitim seviyesi ve etik algısı arasındaki ilişki olmuştur. Eğitim seviyesi lisans düzeyinde olan şirket çalışanlarının lisansüstü olanlara göre etik algı puanları daha yüksek çıkmıştır. Eğitim seviyesinin yükseköğretim üzerinde olmasının çalışanların etik algısına olumlu bir etkisi olmadığı ortaya çıkmıştır.

Çalışanların şirketlerdeki idari pozisyonlarına bakıldığında ilk ve orta düzey yönetici görevi olanlar ile yönetici pozisyonunda olmayan çalışanların etik tutumları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Sigorta şirketi çalışanlarının etik algıları çalıştıkları sektöre göre incelendiğinde özel sektör çalışanlarının kamu çalışanlarına göre etik tutum puanları daha yüksek çıkmıştır.

Çalışan sayılarının etik algı üzerine ilişkisi incelendiğinde çalışan sayısı 100 ve üzeri olan şirket çalışanlarının etik tutum puanları çalışan sayısı 100’den az olan sigorta şirketlerine göre daha yüksek çıkmıştır.

Tablo 12: Hipotez Sonuçları

HİPOTEZLER		KABUL/RED DURUMU
H1	Sigortacıların iş etiği algısında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yoktur.	KABUL
H2	Sigortacıların iş etiği algısında yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.	RED
H3	Sigortacıların iş etiği algısında gelir seviyesine göre anlamlı bir farklılık yoktur.	KABUL
H4	Sigortacıların iş etiği algısında çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık yoktur.	RED
H5	Sigortacıların iş etiği algısında eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık yoktur.	RED
H6	Sigortacıların iş etiği algısında medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.	KABUL
H7	Sigortacıların iş etiği algısında şirketlerin çalışan sayılarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.	RED
H8	Sigortacıların iş etiği algısında şirket çalışanlarının idari pozisyonlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.	KABUL
H9	Sigortacıların iş etiği algısında şirket çalışanlarının çalıştığı sektöre göre anlamlı bir farklılık yoktur.	RED

KAYNAKÇA

- Büyüköztürk, Ş. (2012). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi, 16. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Cooper, R.W., Frank, G.L.(2012). Effects Of The Recession And Slow Recovery On Ethics And Trust in The Insurance Industry, Journal Of Financial Service Professionals, 2012 May:51-62.
- Eastman K. L., Eastman, K.J. and Eastman, A.D. (1996). The Ethics of Insurance Professionals: Comparison of Personal Versus Professional Ethics, Journal of Business Ethics, 15:951-962.
- Erturhan, H., Filizöz, B. (2011). İş Etiği ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 12(2):139-157.
- Gözüm, A.G. (2016). Banka Çalışanlarının Demografik Özelliklerine Göre İş Ahlakı Tutumlarının İncelenmesi, İşletme Araştırmaları Dergisi, 8(2):293-306.
- Neumann, Y., Reichel A. (1987). The Development of Attitudes toward Business Ethics Questionnaire (ATBEQ): Concepts, Dimensions, and Relations to Work Values', Working Paper, Department of Industrial Engineering and Management, Ben Gurion University of the Negev, Israel.
- Obalola, M.A. (2008). Beyond Philanthropy: Corporate Social Responsibility In The Nigerian Insurance Industry, Social Responsibility Journal, 4(4): 538-548.

Sigorta Sektöründe İş Etiği Üzerine Bir Araştırma

- Obalola, M.A. (2010). An empirical examination of moral beliefs of the Nigerian insurance managers and the moderating effects of corporate ethical values and some demographic factors., *International Journal Of Banking, Accounting and Finance (IJBAAF)*, 2(3): 196-217.
- Podoabă L., Oprean, D. (2014). An Empirical Study On Ethics In Insurance And Private Pensions Fields In The Context Of Implementing Solvency II Directive, *Access to Success*, Jun 2014 Supplement: 141-151.
- Radermacher, R., Brinkmann, J. (2011). Insurance For The Poor? First Thoughts About Microinsurance Business Ethics, *Journal of Business Ethics*, 103:63-76.

