

PRESENTEİZM VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ-TURİZM SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Esin YÜCEL¹

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm düzeylerinin demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini ve presenteizmin iş tatmini ve alt bileşenleri üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırmanın evrenini Antalya’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada, çalışanların bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik sorular ile presenteizm ölçeği ve iş tatmini ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. 426 anket üzerinden yapılan değerlendirmeler için yüzde ve frekans analizi, t testi, Anova testi, korelasyon analizi ile tek değişkenli regresyon analizinden faydalanılmış, elde edilen bulgular alan yazını ışığında yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyet ve medeni durumun presenteizm düzeyi üzerinde belirleyici olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca presenteizmin çalışanların genel, içsel ve dışsal iş tatmin düzeyleri üzerinde farklı düzeylerde etkisi olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Presenteizm, İş Tatmini, Turizm

RELATIONSHIP BETWEEN PRESENTEISM AND JOB SATISFACTION-A RESEARCH IN TOURISM SECTOR

ABSTRACT

The aim of this study is to determine whether demographic characteristics of accommodation workers cause a difference on presenteism levels and the effect of presenteism on job satisfaction and subcomponents. The population of the research consists of the employees of five star hotel enterprises operating in Antalya. In the study, a questionnaire consisting of three parts, questions to determine the individual characteristics of the employees and presenteism scale and job satisfaction scale were used. Percentage and frequency analysis, t test, Anova test, correlation analysis and univariate regression analysis were used for the evaluation of 426 questionnaires and the findings were interpreted in the light of the literature. A result of the study, it was concluded that gender and marital status were determinant on presenteism level. In addition, presenteism has different effects on general, internal and external job satisfaction levels of employees.

Keywords: Presenteism, Job Satisfaction, Tourism

Giriş

Küreselleşme ve yoğun rekabet şartlarında benzer ürün ve hizmet sunan işletmelerin rakipleri arasında farklılaşması, büyük ölçüde sahip oldukları insan kaynağına bağlı hale gelmiştir. Özellikle emek yoğun sektör olan turizm sektöründe hizmeti müşteriye doğrudan sunan çalışanlar, işletme açısından rekabet üstünlüğü sağlayacak olan baş aktörlerdir. Sunulan hizmetin kalitesi ve bunun sürdürülebilirliği, müşteri memnuniyeti ve sadakati, müşteriyle birebir iletişim halinde olan iş görenlerin sahip oldukları donanıma ve verimliliklerine bağlıdır. Fark yaratmak adına ön plana çıkan insan

¹ Öğretim Görevlisi Dr., Akdeniz Üniversitesi, Akdeniz Uygurlukları Araştırma Enstitüsü, esinyucel@akdeniz.edu.tr, ORCID:0000-0003-1371-8911.

Received/Geliş: 08/10/2019 Accepted/Kabul: 17/11/2019, Research Article, Araştırma Makalesi

Cite as/Alıntı: Yücel, E. (2020), "Presenteizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişki-Turizm Sektöründe Bir Araştırma", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 29, sayı 1, s. 226-238.

faktörünün çalışma saatleri içinde işine odaklanarak verimli olması tam da bu noktada önem kazanmaktadır.

Hizmetin 7/24 devam ettiği konaklama işletmelerinde uzun çalışma saatleri, görece düşük ücretler, gece ve hafta sonunda çalışma ve işin yoğunlaştığı zamanların getirdiği baskı gibi hoş gitmeyen çalışma koşullarının varlığından (Mısırlı, 2002, s. 42) bahsetmek mümkündür ve bu yüzden sektör çalışanlarının işlerini severek yapmaları gerektiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Özellikle sezon yoğunluğunun olduğu yaz aylarında tatil yerlerinde faaliyet gösteren işletmelerin kaliteli hizmet ve rekabet kaygıları iş görenlere de yansımakta iş görenlerden zorluklar ve stresle mücadele etmeleri, verimliliklerini örgütsel çıktılara yansıtılmaları beklenmektedir.

Özellikle turizm sektöründe işgücünün önemi diğer sektörlerle göre çok daha fazladır. Hizmeti birebir müşteriye sunan fakat işine odaklanamamış çalışanların müşteriye beklenen hizmeti sunması, müşteri memnuniyeti ve sadakati sağlaması mümkün değildir.

Fiziksel olarak çalışma saatlerinde işyerinde bulunan çalışanların çeşitli sebeplerle mental olarak işlerine odaklan(a)mamaları olarak tanımlanabilecek presenteeizm işletme açısından verimlilik kaybı olarak sonuçlanırken çalışan açısından iş tatmininde azalmaya yol açabilmektedir. Fiziksel ya da psikolojik sorunlar nedeniyle işyerinde bulunmaması gereken çalışan hem verimli olmayacak hem de yaptığı işten doyum sağlayamayacaktır.

Çeşitli nedenlerle işte var olamama anlamına gelen presenteeizm üzerine yapılan araştırmaların, kavramın tanım ve kapsamı üzerinde fikir birliği olmaması nedeniyle kısıtlı olduğu söylenebilir (Hansen vd., 2008, s. 959). Özellikle 2004 yılından sonra araştırmalara konu olmaya başladığı görülmektedir (Çoban ve Harman, 2012, s. 161). Presenteeizmin çalışanlar ve örgütsel çıktılar üzerindeki önemli etkilerine işaret eden bu çalışmalar presenteeizm konusunu anlaşılmasına ve üzerinde çalışılmaya değer kılmaktadır. Bu bağlamda ilgili yazından yola çıkılarak oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla bir alan çalışması yapılmıştır. Veriler, konaklama işletmelerinde çalışanlardan anket yoluyla toplanmış ve sonrasında SPSS 22.0 programında analiz edilerek teorik ve uygulama perspektiflerinden değerlendirilmiştir. Çalışmada öncelikle teorik çerçeve çizilmiş, araştırmanın yöntemi ve analizleri açıklanmış, son olarak da sonuçlar ilgili alan yazını ışığında tartışılmıştır.

Literatür

Presenteeizm (Presenteeism)

Presenteeizm olarak yerli alan yazına giren kavram İngilizce’de presenteeism kelimesinden gelmektedir. Presenteeism kavramının kökeni “presence” kelimesinden türetilmiştir. “Presence”in kelime anlamı hazır bulunma, var olma, orada bulunma ve görünüşüdür. Kelime anlamından yola çıkarak presenteeizmin görünürde ya da fiziksel olarak var olma haline işaret ettiği anlaşılmaktadır (Çiftçi, 2010, s. 168). Görünürde işyerinde bulunan çalışanın fiili olarak verimli olamaması anlamında yerli yazında “işte var olmama”, “sözde var olma” olarak da kullanıldığı görülmektedir.

Presenteeizm, çalışanların fiziksel ya da ruhsal rahatsızlıkları sebebiyle işyerine gitmemeleri gerekirken isteyerek ya da zorunlu olarak işte bulunmaları nedeniyle işlerine odaklanamamalarıdır. İşgörenlerin çalışamayacak durumda olmalarına rağmen işyerine gitmesinin pek çok sebebi bulunabilmektedir. Örneğin kariyer hedeflerini tutturma kaygıları, işlerini kaybetme korkusu, kesinti sebebiyle maddi kayıp kaygısı gibi bireysel

nedenlerin yanında işin örgütlenme biçimi, yerine bir kişinin konamaması, iş taleplerinin hızı, zaman baskısı, çalışanın sürekli gözetim altında tutulması gibi işten kaynaklanan nedenler örnek verilebilir (Rantanen ve Tuominen, 2011, s. 227; Yıldız ve Yıldız, 2013, s. 827).

Presenteizmde çalışanların işyerine gelmeleri, devamsızlığın azalması olarak görülse de işyerinde sadece fiziki varlığı ifade etmektedir (Bierla vd., 2013; Mandıracıoğlu, 2013, s. 18). Bu durum bireyin düşük performansla çalışmasının yanı sıra diğer çalışanların da etkilenmesi durumunu ortaya çıkarabilmektedir ki tüm bunların örgütsel sonuçları yeni yeni araştırmalara konu olmaya başlamıştır. Yapılan çalışmalarda presenteizmin işletmede neden olduğu verimlilik ve dolayısıyla maliyet kaybı konusunda kesin bir fikir birliği olamamakla beraber, maliyetinin devamsızlığa göre daha büyük olduğu ifade edilmektedir (Hemp, 2004, s. 12; Goetzel vd., 2004, s. 408).

İşgörenin işiyle meşgul olması gereken vakitlerde başka şeyler yapıyor olması presenteizmin sinyallerini verir. Bilgisayar oyunu oynamak, müzik dinlemek, online alışveriş yapmak (Özmen, 2011, s. 18) bu davranışlara örnek olarak verilebilir. Presenteizm, ekonomik verimlilikte maliyet kaybına yol açtığı gibi potansiyel kazançları da engellemektedir (Sanderson vd., 2007, s. 61).

Presenteizm işletmelerde pek çok çalışanda görülebilmektedir. Fakat yapılan araştırmalar sosyo-demografik ve işle ilgili faktörlerin presenteizm üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Özmen (2011) kadınların, çocuklu çalışanların, düşük maaşlı ve sağlığı yerinde olmayan çalışanların, Mandıracıoğlu (2013) ise yaşlılar ve kadınların daha fazla, eğitimlilerin ise daha az presenteizm durumu yaşadıklarının altını çizmektedirler. Aynı zamanda, tam zamanlı çalışanların yarı zamanlı çalışanlara göre daha fazla presenteizm tehdidi altında oldukları belirtilmektedir (Johns, 2010, s. 537).

Stres faktörünün baskın olduğu işlerde ve iş yükü/sorumlulukları fazla olan kişilerde ise işe bağlı olarak ruhsal rahatsızlıklar nedeniyle presenteizm daha fazla görülebilmektedir (Koçoğlu, 2007, s. 84). Buradan hareketle, turizm sektörünün kendine özgü uzun, değişken ve gece çalışma saatlerinin durumu daha zorlayıcı hale getirdiğini ve olumsuz etkenlerin presenteizmin tetikleyicisi olduğunu ifade etmek mümkündür. Bu doğrultuda bu çalışmada konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği ele alınacaktır.

Presenteizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişki

İş tatmini (doymu), işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumlar, duygusal tepkiler ve çalışanların işleri ile iş ilişkileri konusundaki kişisel değerlendirmeleridir (Yıldırım, 1995, s. 25; Kirel, 1999, s. 125). Kişilerin günlerinin büyük çoğunluğu iş ortamında geçirdikleri düşünüldüğünde iş tatmininin bireylerin genel yaşam doyumunu da etkilediği söylenebilir. Çalışanların işlerinden duydukları memnuniyetin pek çok örgütsel çıktının merkezinde yer aldığı bilinmektedir. İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalar işin niteliğinin, çalışma ortamının, uygulanan yönetim tarzının, maddi ve manevi ödüllendirme sisteminin ve daha pek çok faktörün iş tatminine doğrudan ya da dolaylı olarak etki ettiğini göstermektedir. Düşük iş tatmini çalışanlar ve işletme çıktıları üzerinde olumsuz etkilere yol açarken iş doyumunu hem bireysel hem de örgütsel olumlu çıktıları beraberinde getirmektedir.

Presentizm örgütsel açıdan verimlilik kaybı yaratmasının yanında çalışan açısından performans ve motivasyonda azalmayı, memnuniyetsizliği (Koçoğlu, 2007, s.

27), işten ayrılma isteğini ve işyerinde kendini mutsuz hissetmeyi (Çiftçi, 2010, s. 17) beraberinde getirebilmektedir.

Alanyazına bakıldığında örgütsel ve bireysel olumsuz sonuçları nedeniyle araştırma konusu olmaya başlayan presenteizmin çeşitli faktörlerle ilişkisinin çalışmalara konu olduğu görülmektedir. Örneğin Kendir vd.'nin (2018), Mostert vd. (2008) ve Haque (2015) farklı örneklem gruplarıyla presenteizm ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi sorgulamış ve presenteizm ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişkiyi ortaya koymuşlardır. Kaygın vd. (2017) araştırmaları sonucunda presenteizm ile devam bağlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Köse'nin (2019) araştırmasında tükenmişlik puanı ile presenteizm puanı arasında istatistiki olarak anlamlı negatif yönde ilişki gözlenmiştir. Ertürk'ün (2017) araştırma sonuçlarına göre iş yaşam dengesi alt boyutları (iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması) presenteizmi pozitif yönde etkilemektedir. Öge ve Kurnaz (2017) araştırmaları neticesinde presenteizm ile sosyal kaytarma arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. İşcan ve Moç (2018) araştırmaları sonucunda presenteizm ve yabancılaşma arasında pozitif yönlü ilişkiyi ortaya koymuşlardır. Oran ve Ünsar (2018) ise işe bağlılığın presenteizm ile pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bunların yanında Demirbulat ve Bozok'un (2015) Trabzon ilinde faaliyet gösteren seyahat acenteleri çalışanları ile yaptıkları araştırmada presenteizm ile yaşam doyumu, fiziksel iyilik hali ve ruhsal iyilik halinin alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yerli alan yazında presenteizm ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi sorgulayan bir araştırmaya rastlanamamıştır. Yabancı yazında Haque (2015) ve Karanika-Murray vd. (2015) presenteizm ve iş tatmini arasında negatif yönlü ilişki tespit etmişlerdir.

Yukarıda özetlenen çalışmalar ve presenteizm ile ilgili teorik bilgiler ışığında araştırmanın “çalışanların presenteizm düzeyleri demografik özelliklerine göre farklılık gösterir” hipotezinden sonra ikinci hipotezi (H₂) “presenteizm, çalışanların iş tatminlerini negatif yönde etkiler” şeklinde belirlenmiştir. Bu çalışmada turizm alanında daha önce üzerinde ayrı ayrı çalışılmış presenteizm ve iş tatmini kavramlarını bir arada ele alıp alandaki bir boşluğu doldurmak, oluşan farklı bir durumu ortaya koyarak alan yazına katkı sağlamak hedeflenmiştir.

Araştırmanın Amacı, Modeli, Bulguları

Bu araştırmanın amacı konaklama işletmesi çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerinin presenteizm düzeyleri üzerinde farklılığa sebep olup olmadığını ve presenteizmin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu amaçla belirlenen hipotezler ve araştırma modeli aşağıda yer almaktadır:

H₁: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H_{1a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H_{1b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H_{1c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H_{1d}: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

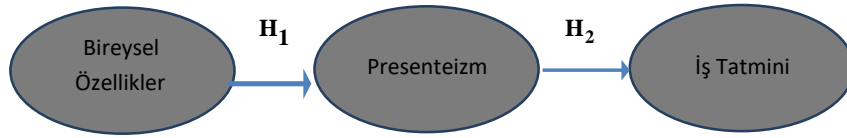
H_{1c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H₂: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif yönde etkiler.

H_{2a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları ile genel iş tatmin düzeyi arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır.

H_{2b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları ile içsel tatmin düzeyi arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır.

H_{2c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları ile dışsal tatmin düzeyi arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma araştırmacıya genelleştirilebilir sonuçlar üretmesi ve farklı gruplar arasında karşılaştırmaya fırsat vermesi açısından yardımcı olurken mükemmel nitelik ve sayıda örneklem almanın güçlüğü ve ölçme aracının önyargıyı da yansıtmaya ihtimali gibi sınırlılıkları mevcuttur. Ayrıca presenteizm ve iş tatmini nesnel olarak değerlendirilmesi güç olan kavramlardır ve kişiyi kendi beyanına dayalı ölçüm araçları ile değerlendiriyor olmanın sınırlılığını taşımaktadır. Yapılan araştırmanın bulguları ve kullanılan ölçeklerin güvenilirliği örneklem grubunda yer alan kişilerin verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır.

Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Antalya'daki beş yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin tam sayısına ulaşmak mümkün olmamıştır. Kazara örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmacı tarafından araştırmaya katılmayı kabul eden 13 otelde çeşitli departmanlarda çalışan personele bizzat ulaşılarak çalışmanın amacı anlatıldıktan sonra katılıp katılmayacakları sorulmuş ve araştırmaya katılmak isteyenlere anketler verilmiştir. 436 personele anket uygulanmış ve 10 tanesi çeşitli nedenlerle değerlendirme dışında tutularak 426 anket formu analizlere dâhil edilmiştir. Veriler, 2019 yılı Haziran-Temmuz aylarında toplanmıştır.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada verileri için birinci bölümünde araştırmaya katılanların bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik soruların bulunduğu anket formu kullanılmıştır. İkinci bölümde Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek genel, içsel ve dışsal iş tatminini ölçmektedir. 20 sorudan oluşan ölçekte puanlar 20 ile 100 arasında değişmekte ve yükseldikçe iş tatmin düzeylerindeki artışı ifade etmektedir. 25 ve altı düşük, 26-74 arası orta ve 75 ve üzeri yüksek iş tatmini ifade eder. Alan yazında sıkça kullanılan, geçerliği ve güvenilirliği yüksek olan ölçek olması dolayısıyla tercih edilmiştir. İçsel doyum terfi, takdir edilme, sorumluluk gibi işin niteliği ile ilgili faktörlerden alınan doyumunu ifade eder.

Dışsal doyum ise ücret, denetim şekli, yönetim politikası gibi işin çevresine ait faktörlerden alınan tatmini ifade eder. Üçüncü bölümde ise Presenteizm kavramı için Koopman vd. (2002) tarafından geliştirilen ve 6 ifadeden oluşan “Standford Presenteeism Ölçeği (SP6)” yer almaktadır. Standford Presenteizm Ölçeği tek boyuttan oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların ifadeleri değerlendirmesinde “Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde beşli Likert ölçeğinden yararlanılmıştır. Puanların artması presenteizm durumunun yoğunluğunu ifade eder.

Verilerin analizinde SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences) paket programından faydalanılmıştır. Ankette yer alan sorular için frekans dağılımları ve yüzdeleri ile standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri hesaplanarak sonuçlar tablolar halinde gösterilmiştir. Katılımcıların bireysel özelliklerinin presenteizm seviyeleri üzerinde belirleyici olup olmadığını tespit edebilmek için bağımsız örneklem t-testi ve Anova testi uygulanmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla basit korelasyon ve regresyon analizleri yapılmış ve yorumlanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alpha (α) katsayısı ile sınanmıştır.

Araştırmanın Bulguları Ölçeklerin Güvenilirliği

Tablo 1. Ölçekler ve alt boyutlarının Cronbach Alpha (α) Katsayıları

	Madde Sayısı	α
İş Tatmini	20	0,83
İçsel doyum	12	0,85
Dışsal doyum	8	0,93
Presenteizm	6	0,87

Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

		f	%
Cinsiyet	Erkek	223	47,65
	Kadın	203	52,35
	Toplam	426	100,00
Eğitim	İlköğretim	144	33,80
	Ön lisans	180	42,25
	Lisans	84	19,72
Yaş Grubu	Lisansüstü	18	4,23
	Toplam	426	100,00
	18-30	148	34,74
Yaş Grubu	31-45	252	59,15
	46+	26	6,10
	Toplam	426	100,00

	Evli	206	48,36
Medeni Durum	Bekâr	220	51,64
	Toplam	426	100,00
	1 yıldan az	61	14,32
İşletmede çalışma süresi	1-5 yıl	87	20,42
	6-10 yıl	128	30,05
	11-15 yıl	129	30,28
	16-20 yıl	21	4,93
	Toplam	426	100,00

Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri İle Presenteizm Düzeylerine İlişkin Bulgular

Otel işletmelerinde çalışanların presenteizm düzeylerinin bireysel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin tespitine yönelik olarak yapılan t-testi ve Anova sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Katılımcılara Ait Demografik Özellikler ve Presenteizm Düzeyleri

Demografik Özellikler		n	\bar{x}	s. s.	t/F	p
Cinsiyet	Erkek	223	19,36	5,34	1,844	0,000*
	Kadın	203	18,70	4,18		
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	144	24,69	6,46	1,995	0,120
	Ön lisans	180	26,15	5,99		
	Lisans	84	22,83	7,51		
	Lisansüstü	18	21,00	8,24		
Yaş	18-30	148	23,69	6,36	1,746	0,170
	31-45	252	25,15	4,99		
	46+	26	23,83	7,61		
Medeni Durum	Evli	206	29,23	4,44	-1,934	0,000*
	Bekâr	220	28,10	5,63		
Kıdem	1 yıldan az	61	24,54	6,39	0,089	0,986
	1-5 yıl	87	24,44	6,15		
	6-10 yıl	128	25,43	6,18		
	11-15 yıl	129	24,76	7,89		
	16-20 yıl	21	25,50	7,26		

*p<0.05

Katılımcıların cinsiyet ve medeni durumlarına göre presenteizm düzeylerinin karşılaştırıldığı t-testi sonucuna göre presenteizm seviyeleri birbirinden farklıdır (p<0,05). Bu sonuca göre erkek çalışanların presenteizm seviyesi kadın çalışanlara göre daha fazladır (t=1,844; p=0,000). Yani erkek çalışanların fiziksel olarak işyerinde bulunmalarına rağmen kadın çalışanlara göre daha az kendilerini işlerine verebildikleri söylenebilir. Diğer yandan evli çalışanların presenteizm seviyesi bekâr çalışanlara göre daha fazladır (t=1,934; p=0,000). Evli çalışanlar fiziksel olarak işyerinde bulunmalarına rağmen bekâr çalışanlara oranla kendilerini daha az işlerine vermektelerdir. Dolayısıyla t-testi sonuçlarına göre “konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterir” (H_{1a}) ve “konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları medeni durum değişkenine göre farklılık gösterir” (H_{1b}) hipotezleri kabul edilmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeyi, yaş ve deneyimlerine göre presenteizm düzeylerinin

karşılaştırıldığı Anova testi sonucuna göre eğitim seviyesi ($p=0,120>0,05$), yaş ($p=0,170>0,05$) ve kıdem ($p=0,986>0,05$) presenteizm düzeyi üzerinde etkili değildir. Yani katılımcıların presenteizm düzeyi eğitim seviyelerine, yaşlarına ve deneyimlerine göre farklılık göstermemektedir. Bu durumda “konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterir” (H_{1c}), “konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları kıdem değişkenine göre farklılık gösterir” (H_{1d}) ve “konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları yaş değişkenine göre farklılık gösterir” (H_{1e}) hipotezleri kabul edilmemiştir.

Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

Araştırmanın bu bölümünde presenteizm ile iş tatmini ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4. Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

	Genel İş Tatmini	İçsel İş Tatmini	Dışsal İş Tatmini	Presenteizm
Genel İş Tatmini	1			
İçsel İş Tatmini	-	1		
Dışsal İş Tatmini	-	-	1	
Presenteizm	-0,78*	-0,82*	-0,63*	1

<0,01

Farklı düzeylerde olmakla birlikte presenteizm ile iş tatmin düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0,01$). Elde edilen bulgulara göre genel iş tatmini ile presenteizm arasında kuvvetli ve negatif yönlü bir ilişki ($r=0,78$) söz konusudur. Presenteizmin alt bileşenler olan içsel iş tatmini ($r=0,82$) ile arasında negatif ve kuvvetli, dışsal iş tatmini ($r=0,63$) ile negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır. Bu durumda araştırma kapsamındaki “konaklama işletmesi çalışanlarının presenteizm puanları iş tatmin düzeylerini etkiler” (H_2) hipotezi kabul edilmiştir.

Regresyon Analizleri

Araştırmanın bu bölümünde korelasyon analizi ile ortaya çıkan etkinin düzeyini tespit edebilmek için regresyon analizleri yapılmıştır. Tablo 5 presenteizmin genel iş tatmini üzerindeki etki derecesini, Tablo 6 presenteizmin içsel iş tatmini üzerindeki etki derecesini ve Tablo 7 dışsal iş tatmini üzerindeki etki derecesini göstermektedir.

Tablo 5. Presenteizmin Genel İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu

R	R ²	Sig.	β	Std. Hata	T
0,486	0,236	,000	-,523	0,51	8,736

Bağımsız Değişken: Presenteizm, Bağımlı Değişken: Genel İş Tatmini

Presenteizmin genel iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek üzere yapılan analiz sonrası presenteizmin genel iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($p=0,000$). Presenteizmin bağımlı değişken olan genel iş tatminini açıklamada

anlamli ve negatif yönlü etkili olduğunu söylemek mümkündür. Düzeltilmiş belirleyicilik değeri olan R^2 genel iş tatmininin ne kadarının presentizm ile açıklanabildiğini gösterir. Genel iş tatminindeki azalışın %23,6'sının presentizm ile ilgili olduğu görülmektedir ($R^2=0,236$; $p=0,000$). Dolayısıyla ‘konaklama işletmesi çalışanlarının presentizm puanları ile genel iş tatmin düzeyi arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır’ (H_{2a}) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6. Presentizmin İçsel İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu

R	R^2	Sig.	β	Std. Hata	T
0,467	0,219	,000	-,421	0,41	9,816

Bağımsız Değişken: Presentizm, Bağımlı Değişken: Genel İş Tatmini

Presentizmin içsel iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek üzere yapılan analiz sonrası presentizmin içsel iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($p= 0,000$). Presentizmin bağımlı değişken olan içsel iş tatminini açıklamada anlamlı ve negatif yönlü etkili olduğunu söylemek mümkündür. Düzeltilmiş belirleyicilik değeri olan R^2 içsel iş tatmininin ne kadarının presentizm ile açıklanabildiğini gösterir. İçsel iş tatminindeki azalışın %21,9'unun presentizm ile ilgili olduğu görülmektedir ($R^2=0,219$; $p=0,000$). Dolayısıyla ‘konaklama işletmesi çalışanlarının presentizm puanları ile içsel iş tatmin düzeyi arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır’ (H_{2b}) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Presentizmin Dışsal İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonucu

R	R^2	Sig.	β	Std. Hata	T
0,365	0,133	,000	-,321	0,61	8,815

Bağımsız Değişken: Presentizm, Bağımlı Değişken: Genel İş Tatmini

Presentizmin dışsal iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek üzere yapılan analiz sonrası presentizmin dışsal iş tatmini üzerinde diğerlerinden az da olsa anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($p= 0,000$). Presentizmin bağımlı değişken olan dışsal iş tatminini açıklamada anlamlı ve negatif yönlü etkili olduğunu söylemek mümkündür. Düzeltilmiş belirleyicilik değeri olan R^2 dışsal iş tatmininin ne kadarının presentizm ile açıklanabildiğini gösterir. Dışsal iş tatminindeki azalışın %13,3'ünün presentizm ile ilgili olduğu görülmektedir ($R^2=0,133$; $p=0,000$). Dolayısıyla ‘konaklama işletmesi çalışanlarının presentizm puanları ile dışsal iş tatmin düzeyi arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır’ (H_{2c}) hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç ve Tartışma

Turizm sektöründe çalışan davranışlarının ve bu davranışlarda etkisi olan faktörlerin

anlaşılması insan kaynağının verimli yönetimi ve hizmet kalitesinin sağlanması açısından oldukça önemlidir (Koç ve Kızanıklı, 2017, s. 126). İşgörenlerin fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı olmaları da önemli bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada çalışanların bireysel özelliklerinin presentizm üzerinde farklılığa sebep olup olmadığı ve iş tatmini üzerindeki etkisi üzerinde durulmuştur.

Çalışmanın ilk hipotezi “konaklama işletmesi çalışanlarının presentizm düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterir” şeklindedir. Yapılan alan çalışması neticesinde katılımcıların presentizm düzeyleri cinsiyet ve medeni hal değişkenlerine göre farklılık göstermektedir. Bu sonuca göre erkek çalışanların presentizm seviyesi kadın çalışanlara göre daha fazladır. Yani erkek çalışanların fiziksel olarak işyerinde bulunmalarına rağmen kadın çalışanlara göre daha az kendilerini işlerine verebildikleri söylenebilir. Ayrıca evli olan katılımcıların da bekâr olanlara göre presentizm düzeyleri daha yüksektir. Bununla birlikte çalışanların turizm sektöründe çalışma süreleri, eğitim düzeyleri ve yaşları ile presentizm düzeyleri arasında bir farklılık tespit edilmemiştir.

Yaygın görüş olarak kadınlarda, çocuğu olanlarda ve evli olanlarda çocuk bakımına ve eve ait sorumluluklardan dolayı daha fazla yorulma, yeteri kadar dinlenememe gibi nedenlerden dolayı presentizmin erkeklere göre daha fazla olması beklenir. Bu çalışmada tam tersi olarak erkek çalışanların presentizm düzeyi fazladır. Paralel olarak ise evli çalışanlarda presentizm düzeyi fazla tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkeniyle ilgili farklılığa kadın çalışanlara son yıllarda sağlanan haklar sebep olarak gösterilebilir. Hamilelikte ve doğumdan sonraki iki yılda gece nöbeti ve vardiyası verilmemesi veya ücretsiz izin alma hakkı sağlanması kadın çalışanların iş koşullarını kolaylaştırmış olabileceği düşünülebilir. Ayrıca kadınların çalışma yaşamına katılması ile birlikte toplumsal cinsiyet rollerindeki değişim ve erkeklerin ev işlerinde daha fazla sorumluluk alması ile kadınların iş hayat dengesini daha iyi sağladıkları düşünülebilir. Bu durumda H_{1a} hipotezi kısmi olarak kabul edilmiştir. H_{1a} ve H_{1b} kabul edilirken H_{1c} , H_{1d} ve H_{1e} hipotezleri ise kabul edilmemiştir.

Çalışmanın ikinci hipotezi “konaklama işletmesi çalışanlarının presentizm puanları iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif yönde etkiler” şeklindedir. Araştırma sonuçlarına göre konaklama işletmelerinde çalışanların presentizm puanları ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır. Elde edilen çıktılar alan yazındaki kısıtlı diğer araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir (Haque, 2015; Karanika-Murray vd., 2015). Araştırma sonuçları genel iş tatmini düzeyinin yanı sıra içsel ve dışsal iş tatminin de presentizmden etkilendiğini göstermiştir. Bu durum turizm sezonunun oldukça yoğun geçtiği dönemlerde otel işletmelerini oldukça olumsuz şekilde etkileyebilir.

Bu araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ek olarak presentizmin çalışanların işten ayrılma niyeti (Kendir vd., 2018; Mostert vd., 2008; Haque, 2015), tükenmişlik (Köse, 2019), iş-aile çatışması (Ertürk, 2017), sosyal kaytarma (Öge ve Kurnaz, 2017) ve yabancılaşma (İşcan ve Moç, 2018) durumları ile pozitif ilişkili olduğu düşünüldüğünde presentizm kavramının çalışanlar ve işletmeler açısından ne derece önemli olduğu daha iyi anlaşılmaktadır. Bu açıdan işletme yöneticileri presentizm konusunu dikkate almalıdır. Örneğin çalışanların presentizm düzeylerinin düzenli olarak ölçülmesi ve eğer gerekiyorsa ücretli, ücretsiz veya hastalık izni prosedürlerinin yeniden gözden geçirilmesi gerekir. Özellikle müşterilerle birebir

iletişim halinde olan konaklama işletmesi çalışanlarının bu durumu verimliliği, hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini, müşteri sadakatini ve daha pek çok örgütsel çıktıyı etkileyecektir. İnsan kaynakları prosedürlerinin dikkatli uygulanması, çalışanların psikolojik olarak ne durumda olduklarının gözetilmesi, kurum kültürünün incelenmesi ile sadece presenteeizm davranışı değil işletmeler açısından çok sayıda sorun doğal olarak çözüme kavuşacaktır.

Turizm sektörü vardiyalı çalışma sistemini ve özellikle sezonda fazla ve düzensiz çalışmayı içeren özelliğe sahiptir. Bu açıdan turizm çalışanlarının mesai düzeni ile çalışanlarına göre daha fazla fiziksel ve ruhsal risk yaşadıkları ve dolayısıyla presenteeizm yaşama ihtimallerinin diğerlerine göre daha fazla olduğu (Şahin, 2015, s. 28) söylenebilir. Dolayısıyla turizm yöneticileri, turizm sektörünün kendine has özelliklerini göz önüne alarak çalışma ortamında fiziksel veya psikolojik olarak yaşanabilecek hastalıkların doğal olduğunu kabullenmeli ve personele hastalık izni konusunda olumsuz tepki vermemeli, otokratik ve baskıcı yönetim tarzı benimsenmemelidir. Çalışanların izin durumları titizlikle ayarlanmalı, çalışanlar dinlenme ve stresle baş etme teknikleri konusunda desteklenmelidir. Ayrıca çalışanların sorunları paylaşabilecekleri açık iletişim ortamı oluşturulmalı, esnek çalışma saatleri sağlanmalıdır. 40-49 saatten fazla çalışanların ve iş yükü fazla olanların presenteeizm yaşama olasılıklarının daha fazla olduğu (Şahin, 2015) göz önünde bulundurulmalı ve çalışanların haftalık çalışma saatleri buna göre ayarlanmalıdır. Ayrıca iş güvencesi kaygısının presenteeizmin öncülü olduğu durumu göz önüne alınmalı ve turizm sektöründe yaz aylarında extra olarak çalıştırılan personelin bu anlamda daha yakın takibi yapılmalıdır.

Kaynaklar

- Bierla, I., Huver, B. ve Richard, S. (2013), New Evidence on Absenteeism and Presenteeism. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(7), 1536–1550.
- Çiftçi, B. (2010). İşte Var Ol(Ama)Ma Sorunu ve İşletmelerin Uygulayabileceği Çözüm Önerileri. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1(1), 153-174.
- Çoban, Ö. ve Harman, S. (2012). Presenteeism: Nedenleri, Yarattığı Örgütsel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alanyazın Taraması. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(23), 157-178.
- Demirbulat, Ö. G. ve Bozok, D. (2015). Presenteeism (İşte Varolamama) İle Yaşam Doyumu, Fiziksel ve Ruhsal İyilik Halinin Etkileşimine Yönelik Seyahat Acentası İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(27), 7-13.
- Ertürk E., Erdirençelebi, M. Gökce, Ş. (2017). The relation between presenteeism and work life balance in employee. *ICOMEF, 2017 Özel Sayısı*, 193-204.
- Goetzel, R Z., Stacey R. Long, Ronald J. Ozminkowski, Kevin Hawkins, Shaohung Wang ve Wendy Lynch (2004). Health, Absence, Disability and Presenteeism Cost Estimates of Certain Physical and Mental Health Conditions Affecting US Employees. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 46(4), 398-412.
- Hansen, Claus D. ve Andersen, Johan H. (2008). Going ill to Work- What Personal Circumstances, Attitudes and Work-related Factors are Associated with

- Sickness Presenteeism. *Social Science and Medicine*, 67(6), 956-964.
- Haque, A. (2015). The influence of presenteeism on job satisfaction and employee turnover intentions: evidence from Bangladeshi employees. *29th Australian and New Zealand Academy of Management Conference*.
- Hemp, P. (2004). Presenteeism: At work – But out of It. *Harvard Business Review*, <http://www.ihpm.org/pdf/Presenteeism.pdf>, Erişim Tarihi: 11.08.2019.
- İşcan, Ö. F. ve Moç, T. (2018). Çalışanların Presenteizm (İşte Söзде Var Olma) Davranışlarının İşe Yabancılaşmalarına Etkisi: Bir Kamu Kurumu Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 379-402.
- Johns, G. (2010). Presenteeism in the Workplace: A Review and Research Agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 31,519–542.
- Karanika-Murray, M., Pontes, H., Griffiths, M. D. ve Biron, C. (2015). Sickness presenteeism determines job satisfaction via affective-motivational states. *Social Science & Medicine*, 139, 100-106.
- Kaygın, E., Kerse, G., Yılmaz, T. (2017). Kamu çalışanlarında örgütsel bağlılık ve presenteeism arasındaki ilişki: Kars İl örneği. *Ombudsman Akademik*, 3(6), 181-204.
- Kendir, H., Arslan, E. ve Özçelik Bozkurt, H. (2018). Devam Bağlılığı, Presenteeism ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (4), 1029-1046.
- Kırel, Ç. (1999). Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), 115-136.
- Koç, H. ve Kızanlıklılı, M. (2017). İş-aile ve aile-iş yaşamı çatışması ile işgören performansı arasındaki ilişki: Otel işletmelerinde bir uygulama. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Özel Sayı:1, 114-130.
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., Hackleman, P., Gibson, P., Holmes, D. M. ve Bendel, T. (2002). Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity. *Joeb*, 44(1), 14-20.
- Koçoğlu, M. (2007). *İşletmelerde Presenteeism Sorunu ve İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Mücadele Yöntemleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Köse, Ö. (2019). Presenteeism (İşte var olamama) ile örgütsel özdeşleşme ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin analizi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Mandıracıoğlu, A. (2013). Presentizm Olgusu. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 3(2), 9-17.
- Mısırlı, İ. (2002). Turizm sektöründe meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemi (Sertifikasyon). *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi*, 13(1), 39-55.
- Mostert, F.F., Rothmann, S., Mostert, K. ve Nell, K. (2008). Outcomes of occupational stress in a higher education institution. *Southern African Business Review* 12(3), 102-127.
- Oran, F. Ç. ve Ünsar, A. G. (2018). Presenteeism'in işe bağlılık açısından incelenmesi: Öğretmenler üzerine bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(57), 683-696.

- Öge, S. ve Kurnaz, G. (2017). Presenteeism ile sosyal kaytarma arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies)*, 3(6), 115-129.
- Özmen, G. (2011). Presenteeism ile örgütsel bağ ilişkisi: Tekstil çalışanları üzerine bir araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Rantanen, I. ve Tuominen, R. (2011). Relative Magnitude of Presenteeism and Absenteeism and Work-Related Factors Affecting Them Among Health Care Professionals. *Int Arch Occup Environ Health*, 84, 225–230.
- Sanderson, K., Tilse, E., Nicholson, J., Oldenburg, B., Graves, N. (2007). Which presenteeism measures are more sensitive to depression and anxiety?. *Journal of Affective Disorders*, 101, 65-74.
- Şahin, D. (2015). *Presenteeism (işte var olamama) ile algılanan örgütsel destek, korku iklimi ve çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişki: Hemşirelere yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldırım, S., (1995). Yöneticilerin Algıladıkları İş Tatmini. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 50(1–2), 441-451.
- Yıldız, H. ve Yıldız, B. (2013). *İş Yaşamında Presenteeism – sözde var olma- Olgusu: Sağlık ve Verimlilik Açısından Önemi*. 7. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, 27-29 Eylül, Konya, 819-830.