

ÇALIŞANLARIN İŞ STRESİ ALGILARININ İŞ TATMİNLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ERZURUMDA İLAÇ MÜMESSİLLERİ ÜZERİNDE BİR SAHA ARAŞTIRMASI

Şükrü YAPRAKLI^(*)
Mustafa Kemal YILMAZ^(**)

Özet: Çalışanların performanslarını arttırmak için iş stresi ve iş tatmini yöneticiler tarafından ele alınan konular arasında yer almaktadır. Genel anlamda iş stresi, çalışanı duygusal, fiziksel açıdan tehdit eden ve çalışma düzenini bozan iş çevresine gösterilen bireysel tepkidir. İş tatmini, çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değerleriyle uyuşması sonucu yaşadığı duygusal durumdur.

Bu araştırmanın amacı; ilaç satış mümessillerinin iş stresi düzeylerinin iş tatminleri üzerindeki etkisini belirlemektir. Araştırmada ayrıca demografik özellikler ve firma özellikleri ile iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkileri tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırma kapsamını Erzurum'daki ilaç satış mümessilleri oluşturmaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçekler doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiş ve ölçeklerin geçerli olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda; ilaç satış mümessillerinin orta düzeyde iş stresi yaşadıkları tespit edilmiştir. İlaç satış mümessillerinin genel olarak iş tatminlerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş tatminini iş stresinin negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş stresi, İş tatmini, İlaç Satış Mümessilleri

Abstract: In order to increase the performance of the employee, job stress and job satisfaction are the subjects taken over by the managers. Commonly, job stress is on individual reaction against job environment which disturb the work regularity and threatening the employee emotionally and physically. Job satisfaction, is an emotional situation the employee experienced as an result of adaptation of individual values and the things of the employee obtained.

The purpose of this aim is to detect the effect of job stress of drug representatives on job satisfaction. In addition, it is carried out with the aim of determining between demographic features and company features, job satisfaction. The context of the study consistend of drug representatives in Erzurum city centre.

The scales used in the research were tested by means of confirmatory factor analysis, and the currencies were determinend. In the conclusion of the research, it is detected that drug representatives live job stress at middle level. It was found out that they had high job satisfaction. In addition, it was found out that job satisfaction effected effected job stress negatively.

Keywords: Job Stress, Job Satisfaction, Drug Representatives

^(*)Yrd. Doç. Dr. Atatürk Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

^(**)Okt. Atatürk Üniversitesi İspir Hamza Polat MYO

I.Giriş

Satış elemanlarının işletmelerdeki diğer çalışanlardan birçok yönüyle farklı olmaları nedeniyle ayrı bir önemi bulunmaktadır. Üretilen mal ve hizmetlerin kaliteli olmasının yanında bu ürünlerin sunulmasını sağlayan satış elemanlarının, müşteri memnuniyetinin ve pazar payının yükseltilmesinde önemli bir rol üstlendikleri bir gerçektir. Bu nedenle işletmeler rekabet avantajı sağlamak bakımından çalışanları iç müşteri olarak değerlendirmektedirler. Dış müşterilerin memnuniyetinin iç müşterilerin memnun olmasına bağlı olduğunu ileri sürerek işgörenin iş tatmininin artırılmasının önemini vurgulamıştır. Çünkü satış elemanları işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve amaçlarına ulaşabilmeleri için gerekli olan mal ve hizmet satışını gerçekleştirmektedir. Satış elemanlarının iş stresi yaşamaları iş tatminlerinin azalmasına neden olabilmektedir.

II. Stres ve Stres Oluşumunu Etkileyen Faktörler

Günümüzün gelişmiş sanayi toplumları geçmiş dönemlerden farklı olarak iş ve toplum hayatında daha çok stres yaşamaktadır. Stres kavramı Latince “estrica”, eski Fransızca “estrece” sözcüklerinden gelmektedir. Kavram 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, elem anlamlarında kullanılmıştır (Akgemci, 2001: 1-2). Stres; bireyin farklı kişiler üzerinde değişik etkileri olan, endişe, üzüntü, gerilim ve baskıya yol açan duyguları yaşamasıdır (Ivanvewich ve Mattason, 1996: 648). Iwancevich, Gibson ve Donnelly’in geliştirdiği ve günümüzde en çok kullanılan tanıma göre stres, bireysel farklar ve psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsal bir davranış olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik ve fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış ve iç hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 17). İş stresi ise, bireyleri duygusal ve fiziksel açıdan tehdit eden iş çevresinin özelliklerine karşı gösterilen bireysel tepki olarak ifade edilebilir (Jamal, 2005: 130).

İş stresi bir çok araştırmacı tarafından ele alınan bir konudur. İş stresini ve insan sağlığı üzerindeki fiziksel ve psikolojik etkilerini araştıran bir çok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların bazıları, tarihsel sırayı esas alarak aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

Murphy (1995), iş stresi, kişisel özellikler ve sağlık arasındaki ilişkiye araştırmış ve iş stresinin iş tatminsizliği, depresyon, fiziksel rahatsızlıklar ve davranış bozukluğuna yol açacağını ileri sürmüştür (Murphy, 1995: 41). Lu (1999), iş stresi ve çalışanların mutluluğunu ele aldığı çalışmasında; yönetici ve aile desteği ile depresyon, endişe ve fiziksel belirtiler arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir (Lu, 1999: 61).

Tubre ve Collins (2000), rol belirsizliği, rol çatışması ve performans arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada, rol belirsizliği ve performans arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu, rol çatışması ile performans arasında ilişki olmadığını tespit etmişlerdir (Tubre ve Collins, 2000: 115). Code ve

Langan-Fox (2001) araştırmalarında, stres-yorgunluk ve performans ilişkisini belirlemeye çalışmışlardır (Code vd., 2001: 159).

Konuyla ilgili diğer bir araştırma Huang vd. (2002) tarafından yapılmış ve iş stresinin, çalışanın sağlığı üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır (Huang vd., 2002: 298). Fairbrother ve Warn (2003) araştırmalarında, iş sağlığı, stres, iş tatmini ve alışma Şartları arasındaki ilişkiyi ele almıştır (Fairbrother ve Warn, 2003: 8). Jamal (2005), iş stresi ve A tipi davranış zelliliğine sahip olan çalışanların neden olduğu kişisel ve örgütsel sonuçları belirlemeye çalışmıştır.

Stres oluşumunda birçok faktör rol oynamaktadır. Bu faktörler; bireyin kendisi ile ilgili stres faktörleri ve bireyin iş çevresinin yarattığı stres faktörleri olmak üzere iki grupta ele alınabilir. Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları; biyolojik ve bedensel faktörler, maddi faktörler, yaşam tarzı, A ve B tipi kişilik özellikleri, yaşam ve kariyer değişiklikleridir. Bireyin iş çevresinin yarattığı stres kaynaklarını ise Amerika İş Araştırma Ajansı'nın geliştirdiği sınıflamaya göre kişilerarası çatışma, aşırı iş yükü, yönetim tarzı, işin monoton ve sıkıcı olması, kariyer engeli, fiziki evre Şartları ve performans değerlendirme Şeklinde sıralamak mümkündür (Bhuin vd., 2005: 148).

III. Satış Gücü İş Stresini Belirleyen Unsurlar

Satış yönetimi literatüründe satış gücünün iş stresine neden olan etkenleri ve bu etkenler ile motivasyon, iş tatmini, örgütsel destek, kişilik özellikleri ve işten ayrılma gibi kavramlar arasında ilişkileri inceleyen bir çok araştırma yapılmıştır.

Herried vd. (1985), A tipi kişilik özellikleri, iş stresi ve satış elemanının performansını incelediği araştırmada, A tipi kişilik zelliliğine sahip olan satışların psikolojik stres belirtileri göstermediğini tespit etmişlerdir (Herried vd., 1985: 64). Tyagi (1985), iş stresi unsurlarının satış elemanının motivasyonu üzerindeki etkilerini konu alan çalışmasında, rol atışması ve aşırı iş yükünün motivasyonu olumsuz yönde etkilediğini belirlemiştir (Tyagi, 1985: 2901). Kişilik zellikleri ile iş stresini arasındaki ilişkiyi inceleyen Sager (1991) araştırmasında, satış elemanları arasında A tipi kişilik zelliliğine sahip olanların iş stresi arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Araştırma sonucunda, A tipi kişilik zelliliğine sahip olan ve kendini beğenen (benbencilik) satış elemanları ile iş stresi arasında ilişki olmadığını tespit etmiştir (Sager, 1991: 13).

Yneticiyle satış elemanı arasındaki iletişimi ve iş stresini inceleyen Tanner vd. (1993), yöneticilerle iletişimin sıklığının ve kalitesinin, rol atışması ve rol belirsizliğini etkilediği yönünde bulgulara ulaşmıştır (Tanner vd., 1993: 32). Sager vd. (1995), satış gücü araştırmalarında iş stresi ile ilgili çalışmaları farklı Şekilde gruplandırımış ve iş stresini biçim, zaman, belirti ve sonuç açısından incelemiştir (Sager ve Wilson, 1995: 51). Montgomery vd. (1996) araştırmalarında, rol atışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü ile iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir (Montgomery vd., 1996: 21).

Roberts vd. (1997) iş stresi, algılanan stres ve kontrol odaklılığı inceleyen çalışmasında şu sonuçlara ulaşmıştır: Gelir, algılanan stresi negatif yönde etkilemektedir. Satış elemanının kontrol odaklı olması, algılanan stresi pozitif yönde etkilemektedir (Roberts vd., 1997: 102). Bhui vd. (2005) araştırmalarında, satış elemanlarının rol belirsizliği, rol çatışması, iş-aile çatışması, iş stresi, iş tatmini, yaşam tatmini, performans düzeylerini ve işten ayrılma düşüncelerini belirlemeye çalışmışlardır. Ayrıca araştırmacılar, bu değişkenleri kullanarak geliştirdikleri modeli doğrulamışlardır (Bhui vd., 2005: 141).

Literatürde konuyla ilgili çalışmalar birlikte değerlendirildiğinde satış gücünün iş stresini belirleyen unsurları; kişilik özellikleri, rol çatışması, rol belirsizliği, iş deneyimi, iş yükü, yönetim tarzı ve geri bildirim, kontrol kaynağı ve iş-aile çatışması şeklinde sıralamak mümkündür. Bu unsurlar aşağıda açıklanmaktadır.

A tipi *kişilik özelliğine* sahip çalışanlar rekabet duygusuna sahip olmakta ve sonuçta yoğun bir stres yaşamaktadırlar. Kişilik özellikleri ile iş stresi arasındaki ilişkiyi inceleyen Herried vd., A tipi kişilik özellikleri, iş stresi ve satış elemanının performansını ele aldıkları çalışmalarında, A tipi kişilik özelliğine sahip olan satışçıların psikolojik stres belirtileri göstermediğini tespit etmişlerdir (Herried vd., 1985: 64).

Rol çatışması rol stresini oluşturan unsurlardan biridir. Örgütsel yapı içerisinde rol stresi çalışanın algıladığı konumu ile çalışandan istenilen konum arasında uyumsuzluk olduğu durumda ortaya çıkmaktadır. Araştırmacılar rol stresi değişkenleri ile işletme yöneticileri ve satış elemanlarının iş tatmini arasında negatif yönlü ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca iş stresi değişkenleri ile işten ayrılma eğilimi arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuşlardır (Sin ve Yau, 1995: 62).

Rol belirsizliği çalışanın yapacağı iş hakkında yeterli bilgiye sahip olmamasından dolayı ortaya çıkmaktadır. Rol belirsizliğine, kaynakların yetersizliği, yöneticilerle iletişimin iyi olmaması veya yöneticinin ihmalcı davranışları yol açmaktadır (Sumrall ve Sebastianelli, 1999: 72). Satış elemanına yüklenen görevleri yerine getirebilmesi için ihtiyacı olan bilgiye sahip olamaması veya ona yüklenen farklı rollerle ilgili beklentilerin belirsiz olması durumunda rol belirsizliği yaşanacaktır (Singh, 1998: 70).

Satış elemanının iş stresi yaşamasına neden olan diğer bir unsur olan *iş deneyimi*, bireyin bir işte çalışma süresini kapsar. Montgomery vd. araştırmalarında iş deneyiminin iş stresinin etkisini azalttığı yönünde sonuçlara ulaşmıştır. Bir satış elemanı daha fazla tecrübeye sahip olursa işletmedeki rolünü daha iyi anlayabilecek ve performansını artırması sonucu hangi başarıları elde edeceğini daha iyi belirleyebilecektir. Bu nedenle daha tecrübeli satış elemanı, rol belirsizliği ve rol çatışmasını daha az yaşayacaktır (Montgomery vd., 1996: 28).

İş stresine neden olan diğer bir unsur aşırı iş yüküdür. Behram'a göre satış pozisyonunda çalışan birçok kişide aşırı iş yükü görülmektedir. Satış elemanlarının iş yükünün fazla olmasına; satış elemanına verilen bölgenin çok geniş veya çok fazla müşteri ile ilgilenmek zorunda kalması yol açmaktadır. Satış elemanlarını konu alan araştırmalarda aşırı iş yükünün yüksek düzeyde strese yol açtığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır (Montgomery vd., 1996: 25).

İşletmede çalışan diğer işgörenlerde olduğu gibi satış gücü yönetiminde de *yönetim tarzı* iş stresine neden olabilmektedir. John vd. satış elemanının iş stresindeki değişimi ele aldığı çalışmada, yöneticilerle iletişimin sıklığının ve kalitesinin, rol çatışması ve rol belirsizliğini etkilediği yönünde bulgulara ulaşmıştır (Tanner vd., 1993: 47). *Geribildirim* satış elemanlarının performanslarını değerlendirmelerini sağlamaktadır. Kısaca bilgi verme olarak ifade edilebilen geribildirim, satış elemanın iş davranışlarını düzeltmesine ve sonuçta performansını geliştirmesine olanak vermektedir. Performansla ilgili geribildirim yapılmaması, satış elemanının işini doğru şekilde yapip yapmadığından emin olmamasına yol açarak rol belirsizliğinin artmasına, sonuç olarak da yüksek düzeyde strese neden olmaktadır (Montgomery vd., 1996: 26).

Kontrol kaynaklı kişiler iç denetime sahiptirler ve yaşamlarındaki ödüllerin, desteklerin ve sonuçların çevresindeki bireyler tarafından kontrol edilmediğini düşünürler. Araştırmalar, iç denetime sahip satış elemanlarının rol çatışması, rol belirsizliği ve rol stresini dışsal denetim odaklı satış elemanlarından daha az yaşadığını, yüksek iş tatmini ve düşük işten ayrılma oranı gösterdiğini tespit etmişlerdir (Montgomery vd., 1996: 28).

İş-aile çatışması, satış elemanına iş ve ailevi sorumluluklarının yüklediği farklı roller arasındaki uyumsuzluktur. Bu çatışma satış elemanının işinden duyduğu tatminin azalmasına neden olmaktadır (Boles vd., 1997: 18). Pazarlama literatüründe iş-aile çatışması ile iş tatminini ele alan çalışmalar yapılmıştır. Boles ve Babi, Good vd. araştırmalarında iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Diğer bir çalışma James vd. tarafından yapılmış ve satış elemanlarının iş aile çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Boles vd., 1997: 20).

Bu çalışmada satış elemanlarının iş streslerinin belirlenmesinde daha önceden yapılmış muhtelif çalışmalarda iş stresinin belirlenmesinde kullanılan değişkenler dikkate alınarak rol çatışması, rol belirsizliği, iş-aile çatışması ve rol stresi temel değişkenleri kullanılmıştır.

IV. İş Tatmini ve İş Tatmini Ölçekleri

Latince'de yeterli anlamına gelen "satis" kelimesinden türetilen "tatmin" kavramının yorumlanmasında iki temel ilke vardır. Bu ilkelerden birincisi tatmini bir süreç, ikincisi ise bir sonuç olarak görür. Bir süreç olarak tatmine bakıldığında tatminin kendisinden ziyade temelinde yatan unsurlar ve

psikolojik süreçler üzerinde durulur. Bu bakış açısı, alınan ve beklenen arasındaki bir değerlendirmeyi ortaya koyar. Sonuç açısından tatmin ise beklentinin karşılanması olarak görülebilir (Naktiyok, 2002: 168). İş tatmini ise; bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü ya da örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu olarak tanımlanabilir (Barutçugil, 2004: 389).

Literatürde iş tatminini ve iş tatmini ile ilgili kavramları ele alan bir çok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalarda, çalışanın iş tatminini belirleyen, iş tatminine etki eden, iş tatmini ile ilişkisi olan unsurlar ve iş tatmini ya da tatminsizliği sonuçları araştırılmıştır. Bu çalışmaların bazılarının tarihsel sıra esas alınarak şu şekilde sıralanması mümkündür.

Jackson ve Schuler (1985) araştırmalarında, rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Brush vd. (1987), cinsiyet açısından iş tatminindeki farklılığı ele almışlar ve kadın ile erkek arasında farklılık olmadığını bulmuşlardır. Jex ve Gudanowski (1992), örgütsel şartlar ile iş tatmini arasında ilişkiyi konu alan araştırmalarında, örgütsel şartların çalışmanı zorlamasının iş tatminsizliğine neden olduğunu belirlemişlerdir (Spector, 1997: 32-38).

İş tatmini ile ilgili diğer bir araştırmada Rice vd. (1992), iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur. Konuyla ilgili diğer bir araştırma Parasuman vd. (1992) tarafından yapılmış ve kadın çalışanlardaki iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında ilişki olmadığını fakat erkek çalışanlarda bu ilişkinin önemli olduğu belirlenmiştir (Spector, 1997: 40).

Tarlan ve Tütüncü, çalışanların performansını değerlendirilme süreci ve yöntemi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ele almışlardır (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 141). Gazioğlu ve Tansel araştırmalarında, iş tatmini, kişisel özellikler ve işle ilgili faktörler arasındaki ilişkiyi incelemiş ve yaş, cinsiyet, medeni durum, ırk, eğitim bakımından iş tatmini yönüyle farklılıklar olduğunu bulmuşlardır (Gazioğlu ve Tansel, 2002: 1). Kişisel özellikler ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen diğer bir çalışma Oshagbemi tarafından akademik personel üzerinde yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda, akademik kariyer ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu fakat medeni durum, yaş ve üniversitelerinde çalışma süreleri ile iş tatmini arasında ilişki olmadığı tespit edilmiştir (Oshagbemi, 2003: 1210).

İş tatmini ile ilgili diğer bir çalışma Okpara tarafından yapılmış ve araştırma sonucunda bilgi teknolojileri sektöründe çalışan yöneticilerin, iş arkadaşları, yöneticileri ve işlerinden memnun oldukları fakat ücretlerinden ve terfi olanaklarından memnun olmadıkları belirlenmiştir (Okpara, 2004: 327). Carmeli ve Freund, çalışanların iş tatmininin örgütsel bağlılık ile performans arasında aracı faktör olduğu yönünde bulgulara ulaşmışlardır (Carmeli ve Freund, 2004: 289).

İş tatmini düzeyinin belirlenmesi amacıyla bir çok ölçek geliştirilmiştir. Bu ölçekler şunlardır:

Porter'in geliştirmiş olduğu "İhtiyaç ve Tatmin Anketi" Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine dayanmaktadır. Maslow'un teorisi insanın öncelikle birincil ihtiyaçlarının karşılanması (fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri), daha sonra da ikincil ihtiyaçların (sevme, sevilme, sayma-sayılma ve kendini kanıtlama ihtiyaçları) karşılanması gerektiğini ifade etmektedir. Porter buradan hareketle işgörenin algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 147).

1985 yılında Spector tarafından geliştirilen "İş Tatmini Anketi" dokuz grup ve 36 alt değişkenden oluşan bir ölçektir. İş tatmini ölçekleri içerisinde en çok kullanılan ölçektir. Ölçekteki dokuz grubun her birinin dörder alt değişkeni bulunmaktadır. İş tatmini anketinin uygulanmasında altılı ölçek kullanılmaktadır. Anketteki ana gruplar ücret, terfi, yönetim, yan ödemeler, diğer ödüllendirmeler, çalışma şartları, iş arkadaşları, işin kendisi ve iletişimidir (Spector, 1997: 8).

1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından geliştirilen "İş Tanımlama Endeksi" beş ana grup ve 72 alt ifadeden oluşmaktadır. İş tatmini ölçmek için örgütsel araştırmalarda en çok kullanılan yöntemlerden biridir. Ölçekte kullanılan değişkenlerle ilgili cevaplayıcıların görüşlerini almak için üç seçeneği sorular kullanılmıştır (Spector, 1997: 12).

"Minnesota Tatmin Ölçeği" 1967 yılında Weiss, Davis ve England tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçekte iş koşulları, iş tatmini ile ilişkilendirilmektedir. Koşullar; yönetim, yaratıcılık, insan ilişkileri, bağımsızlık, teknik denetim ve çalışma şartları başlıkları altında toplanmaktadır. Bu anket uzun ve zaman alıcıdır (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 148).

Kunin'in 1955 yılında geliştirdiği "Yüz Çizelgesi Ölçeği"nde altı adet yüz resmi bulunmaktadır. Bu ölçekte anketi yanıtlayan kişi iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlamaktadır (Deniz, 2005: 319).

"İş genel ölçeği", iş tanımlama endeksine benzer bir şekilde 18 ifadeden oluşmaktadır. Her bir ifade sıfat şeklinde kullanılmış ve kısa ifadeler tercih edilmiştir. Bu 18 ifadenin tümü hesaplanarak iş tatminine ulaşılmaktadır. İş tanımlayıcı endeks gibi üç şıklı cevap seçenekleri kullanılır. Cevaplayıcılar sorularla ilgili evet, hayır ve kararsızım seçeneklerini kullanarak iş tatminlerini belirtirler (Spector, 1997: 18). Bu çalışmada iş tatmini ölçeklerinden literatürde daha sık kullanılması ve sistematik bir ölçek olmasından dolayı Spector tarafından geliştirilen "İş Tatmini Anketi" esas alınmıştır.

V. Satış Gücü İş Tatmini

Satış yönetimi literatüründe, satış gücünün iş tatmini ile performans, motivasyon, örgütsel bağlılık, rol çatışması ve rol belirsizliği gibi kavramlarla

ilişkinin ele alan bir çok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların bazıları tarihsel sıra esas alınarak sıralanabilir.

Churchill vd, satış elemanlarının iş tatmini belirlemek amacıyla kullandığı ölçeğin güvenilirliğini ve geçerliliğini test etmiştir (Churchill vd., 1974: 252). Futrell, iş tatmini ölçeklerinden iş tanımlama endeksine müşterilerden elde edilen tatmini ekleyerek satış gücü iş tatminini belirlemede yeni bir ölçek geliştirmeye çalışmıştır (Futrell, 1979: 594). Teas, yönetici davranışı, rol stresi ve iş tatminini konu alan çalışmada, rol stresi, örgütsel iletişim, lider davranışının iş tatminini belirleyen unsurlar olduğunu tespit etmiştir (Teas, 1983: 84). Beltramini ve Evans araştırmalarında, satış yarışmalarının satış elemanlarının iş tatminini ve motivasyonunu arttırdığını belirlemiştir (Beltramini ve Evans, 1988: 36).

Kantak vd, satış elemanının iş tatmini ile yaşam tatminini incelemiş ve aralarında güçlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Kantak vd., 1992: 1). Satış elemanlarının genel olarak işe ve satışçılığa yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla Smintiras vd. yaptıkları çalışmada, örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların, örgütsel bağlılığı az olan çalışanlara göre performanslarının daha yüksek olduğunu yönünde bulgulara ulaşmışlardır. Bununla birlikte araştırmacılar, örgütsel bağlılığın satış elemanının tutumlarını ve davranışlarını önemli düzeyde etkilediğini belirlemiştir (Smintiras vd., 1994: 3).

Satış elemanının iş tatminini inceleyen diğer bir çalışma Mengüç tarafından yapılmış ve çalışmada satış elemanının iş tatmini ve performansı ile iş stresi arasındaki ilişki incelenmiştir (Mengüç, 1996: 35). Money ve Graham, kültürler arası karşılaştırma yaptıkları araştırmalarında, satış gücü performansı, ücret ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiş ve iki kültür arasında farklılıklar olduğunu belirlemiştir (Money ve Graham, 1999: 149). Pettijohn vd, satış elemanının iş tatmini ve örgütsel bağlılığı ile performans değerlendirme arasındaki ilişkiyi araştırmış, iş tatmininin ve örgütsel bağlılığın artırılmasında performans değerlendirme yönteminin etkili olabileceğini ileri sürmüşlerdir (Pettijohn vd., 2001: 337).

İş tatminini ile ilgili diğer bir çalışmada Yılmaz, satış elemanının performansı, iş tatmini ve örgütsel bağlılığı arasındaki ilişkiyi ele almıştır (Yılmaz, 2002: 1389). Brashear vd. araştırmalarında, satış elemanlarının iş tatmini ile performans, rol çatışması, işten ayrılma düşüncesi, bağlılık ve rol belirsizliğini araştırmışlardır (Brashear vd., 2003: 971). Satış elemanının iş tatmini ele alan diğer bir çalışmada Lawrence, satış elemanının iş tatmini ile işten ayrılma düşüncesi arasındaki ilişkiyi incelemiştir (Lawrence, 2003: 125). Homburg ve Stock, satış elemanının iş tatmini ile müşteri tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmış ve aralarında ilişki olduğunu tespit etmiştir (Homburg ve Stock, 2005: 393).

Satış gücünün iş tatminini belirleyen unsurlara ilişkin olarak da literatürde muhtelif çalışmalar yapılmıştır. Örneğin Money ve Graham'a göre ise satış elemanının tatmini, tecrübeleri ve çevreyle etkileşimi sonucu ortaya

çıkan olumlu değerlendirmelerinin yaratmış olduğu zevk veren, hoş giden duygusal durumudur (Money ve Graham, 1999: 150). Bagozzi iş tatminini satış elemanının işiyle olan etkileşimi ve tecrübelerinin sonucunda ortaya çıkan zevk veren duygusal durum olarak tanımlamaktadır (Money ve Graham, 1999: 156).

Walker vd. göre satış elemanının iş tatmini, a) satış elemanın işinden ve kişisel başarılarından elde ettiği tatmin, b) ücret, işletme politikası ve desteği, denetim, iş arkadaşları, terfi fırsatları, c) müşterilerden elde ettiği tatmin olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Bagozzi ise iş tatminini satış elemanının işiyle olan etkileşimi ve tecrübelerinin sonucunda ortaya çıkan zevk veren duygusal durum olarak tanımlamaktadır (Walker vd., 1977: 159).

Diğer bir sınıflandırmayı Churchill vd. yapmış ve satış elemanının iş tatminini belirleyen değişkenleri; işin kendisi, çalışma arkadaşları, denetim, satış eğitimi, üst yönetim ve işletme politikaları, ücret ve diğer şirket ödemeleri, terfi ve ilerleme imkânları, müşteriler olmak üzere sekiz gruba ayırmıştır (Churchill vd., 1974: 255).

VI. Erzurum'da İlaç Satış Mümessilleri Üzerine Bir Uygulama

Satış elemanları, işletme dışında çok geniş müşteri gruplarıyla ilgilenme, müşteri hizmeti sunma, pazarlama analizleri sağlama gibi farklı rolleri üstlenmektedirler. Bu rollere sahip olmalarından dolayı iş tatmini ve stres düzeylerinin belirlenmesi, üzerinde durulması gereken konular arasında yer almaktadır. Konunun öneminden dolayı Erzurum'da satış elemanları üzerinde bu kapsamda bir çalışma yapılmadığından ve sektörün dinamik bir yapıya sahip olmasından hareketle ilaç sektörü incelenmeye çalışılmıştır. İlaç satış mümessillerinin iş tatmini ve iş stresi düzeylerini, iş tatminlerine stres değişkeninin etkisini belirlemeyi amaçlayan bu çalışma Erzurum'da faaliyette bulunan satış elemanları üzerine uygulanmıştır.

A. Araştırmanın Temel Amacı, Kapsamı ve Kısıtları

Günümüz pazarlarında yoğun rekabet ortamında birçok firmanın amaçlarına ulaşması satış elemanlarının performanslarına bağlı olmaktadır. Satış elemanlarının pazar payı, satış miktarı ve müşteri memnuniyeti açısından farklı bir önemi bulunmaktadır. Bu hususlardan yola çıkılarak araştırmanın temel amacı; satış elemanlarının iş stresi ve iş tatmini düzeylerini, stres değişkeninin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemektir. Bununla birlikte araştırmada ayrıca demografik özellikler ve firma özellikleri ile , iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkileri tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırmanın kapsamını Erzurum'daki ilaç satış mümessilleri oluşturmuştur. Zaman ve maddi olanakların kısıtlı olmasından dolayı araştırmanın sadece Erzurum'daki ilaç satış mümessilleri üzerine uygulanması en büyük kısıtı oluşturmaktadır.

B. Araştırmanın Metodolojisi

-Örnekleme Süreci

Yapılan ön incelemelerde ilaç sektöründe çalışan satış mümessillerinin stres düzeylerinin yüksek olduğu ve buna bağlı olarak çalışanlarda performans düşüklüğü yaşandığı, iş tatminlerinin azaldığı, işten ayrılmaların yoğunlaştığı ve nihayetinde personel devir hızının yükseldiği tespit edilmiştir. Sektör yetkilileriyle yapılan görüşmelerde yüksek personel devir hızının personel politikalarında sorun oluşturduğu ve bu durumun firmaların toplam performansını olumsuz etkilediği belirlenmiştir. Bu nedenle bu çalışmada, çalışanlarda iş stresi düzeyinin yükselmesi, iş tatmininin düşmesi, işten ayrılma eğiliminin ve personel devir hızının yüksek olması temel araştırma problemleri olarak tespit edilmiştir.

Araştırma Erzurum'da faaliyette bulunan ilaç satış mümessilleri üzerinde uygulanmıştır. Araştırmada tam sayım yöntemi kullanılmıştır. Erzurum Tıbbi Mümessiller Dayanışma Derneği kayıtları ve ilaç firmalarının Bölge Müdürlükleri'nden alınan bilgiler doğrultusunda Erzurum'da 22 Bölge Müdürlüğü'nün olduğu ve bu firmalardaki ilaç mümessili sayısının 350 olduğu tespit edilmiştir. Erzurum Tıbbi Mümessiller Dayanışma Derneği ve bölge müdürlükleri vasıtasıyla ilaç satış mümessillerine ulaşılmıştır. Üç firma ilaç satış mümessillerine anket uygulanmasını kabul etmemiştir. Bu nedenle 323 ilaç satış mümessiline anket uygulanabilmiştir. Değerlendirme sonucunda eksik ve hatalı doldurulan anketler elendikten sonra anket sayısı 304 olarak saptanmıştır. Veriler 13,0 SPSS ve Lisrel 8.7 paket programlarında analize tabi tutulmuştur.

-Ön Çalışma

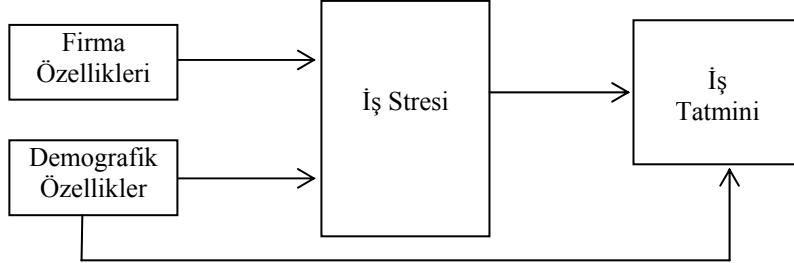
İlaç satış mümessillerine anket uygulamasına geçilmeden önce Erzurum Tıbbi Mümessiller Dayanışma Derneği Başkanı, üç firmanın Bölge Müdürleri ve tesadüfî olarak seçilen 20 ilaç satış mümessilinin anket sorularının uygunluğu hakkındaki görüşleri alınmıştır. Öneriler doğrultusunda anket formu yeniden düzenlenerek son şekli verilmiş ve uygulama aşamasına geçilmiştir.

- Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Satış elemanlarının iş stresi ve iş tatminini düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada birincil elden veriler anket yöntemiyle elde edilmiştir. Anket formunda toplam 80 soru yer almıştır. Bunların; 31'i iş stresi, 35'i iş tatmini, 7'si satış elemanlarının demografik özellikleri ve 7'si firma özellikleri ile ilgili sorularından oluşmaktadır. Anket cevaplayıcılarla yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Verilerin analizinde aritmetik ortalama, yüzde, frekans, korelasyon analizi, regresyon analizi, Z testi ve doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır.

- Araştırma Modeli

Araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Modelde gösterildiği gibi satış elemanlarının , iş tatminine iş stresinin etkisini belirlemek amacıyla ilaç satış mümessilleri ele alınmıştır. Satış elemanlarının iş streslerini belirlemek amacıyla literatürde yer alan çalışmalarda kullanılan faktörler ve sektörle ilgili yapılan araştırmalar birlikte dikkate alınarak rol çatışması (8 alt değişken), rol belirsizliği (6 alt değişken),(Moncrief vd., 1997:789) iş-aile çatışması (4 alt değişken), (Bhuiyan vd., 2005: 148) ve rol stresi (12 alt değişken) temel değişkenleri kullanılmıştır.

Satış elemanlarının iş tatmini belirlemek amacıyla Shelley King-Lawrence’ın, ilaç satış mümessillerinin iş tatminleri ile işten ayrılma düşünceleri arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmasında kullandığı Spector tarafından geliştirilmiş İş Tatmini Anketi esas alınarak hazırlanan ölçek kullanılmıştır (Lawrence, 2003: 125). Ölçek değişkenleri; ücret (4 alt değişken), terfi (3 alt değişken), yönetici (4 alt değişken), yan ödemeler (4 alt değişken), ödüllendirmeler (4 alt değişken), çalışma şartları (4 alt değişken), iş arkadaşları (4 alt değişken), işin kendisi (4 alt değişken), iletişim (4 alt değişken) olmak üzere toplam 9 ana (35 alt) değişkenden oluşmaktadır. İş stresi ve iş tatmini ile ilgili soruların cevaplandırılmasında 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin ilk ifadesini “kesinlikle katılmıyorum”, son ifadesini ise “tamamen katılıyorum” oluşturmaktadır.

İlaç satış mümessillerinin demografik özellikleri ise; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, firmada çalışılan süre, daha önce kaç firmada çalıştığı ve aylık gelirden oluşmaktadır. Firma özelliklerini; ücretlendirme sistemi, firma türü, personel sayısı, faaliyet yürütülen alan, sektördeki faaliyet süresi, birinci derecede sorunlu olunan yönetici ve firmanın ürün grubu alanı oluşturmaktadır. Bu sorulara ilişkin cevapların alınmasında cevaplayıcılara muhtelif seçenekler sunulmuştur.

- Araştırma Hipotezleri

Literatürde konuyla ilgili araştırmalar sonucu sınanan bazı hipotezler bulunmaktadır. Jackson ve Schuler araştırmalarında satış elemanının işine karşı hissettiklerinin genel bir ifadesi olan iş tatmininin iş stresinden olumsuz yönde

etkilendiğini belirlemişlerdir (Tubre ve Collins, 2000: 154)(H₈). Montgomery vd. araştırmalarında iş deneyiminin iş stresinin etkisini azalttığı yönünde sonuçlara ulaşmıştır. Hulin ve Smith araştırmalarında, kadın çalışanların iş tatmininin erkek çalışanlardan daha az olduğunu tespit etmişlerdir (Okpara, 2004: 329)(H₇). Bilgiç'in yaptığı araştırmada işlerinde daha fazla tecrübeye sahip olan çalışanların işe karşı tutumlarının daha olumlu olduğunu tespit etmiştir (Okpara, 2004: 330). Şaziye ve Aysıt İngiltere'de 28240 çalışan üzerinde yaptıkları araştırmada evli bireylerin iş tatmininin evli olmayanlardan daha az olduğu yönünde sonuçlar elde etmişlerdir (H₆). Rhoads vd. araştırmalarında, rol belirsizliğinin iş tatminini olumsuz yönde etkilediğine dair sonuçlara ulaşmıştır (Rhoads vd., 1994: 9)(H₅). Thomas vd. araştırmalarında, rol çatışmasının iş tatminini olumsuz yönde etkilediği yönünde sonuçlar elde edilmişlerdir (Brashear vd., 2003: 973)(H₄). James vd. çalışmalarında satış elemanlarının iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Boles vd., 1997: 20)(H₃). Bu araştırmalar sonucu test edilen hipotezler de dikkate alarak araştırma kapsamında öngörülen hipotezler aşağıda gösterilmiştir.

- H₁: Personel sayısı ile iş stresi arasında ilişki vardır
- H₂: Aylık gelir ile iş stresi arasında ilişki vardır
- H₃: İş-Aile çatışması ile iş tatminini arasında ilişki vardır
- H₄: Rol çatışması iş tatminini etkilemektedir
- H₅: Rol belirsizliği iş tatminini etkilemektedir
- H₆: Medeni durum ile iş tatmini arasında ilişki vardır
- H₇: Cinsiyet ile iş tatmini arasında ilişki vardır
- H₈: İş stresi iş tatminini etkilemektedir.

C. Verilerin Analizi

- Demografik Özellikler

Cevaplayıcılara demografik özellikleri ile ilgili sorular sorulmuş ve alınan cevaplar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1: Araştırma Örneğinin Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		Frekans	Yüzde	Demografik Özellikler		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	274	90,1	Gelir Düzeyi	0-1.000 YTL	96	31,6
	Kadın	30	9,9		1.001-1.500 YTL	125	41,1
Yaş	21-30	159	52,3		1.501-2.000 YTL	66	21,7
	31-40	124	40,7		2.001 + YTL	17	5,6
	41-50	19	6,3	Eğitim Düzeyi	İlk ve Ortaokul	2	0,7
	51- +	2	0,7		Genel Liseler	61	20,1
Medeni Durum	Evli	184	60,5		Sağlık Meslek Lisesi	7	2,3
	Bekar	120	39,5		Yüksek Okul	84	27,6
Daha Önce Çalışılan Firma Sayısı	İlk Firmam	40	13	Üniversite	135	44,4	
	Bir	132	43,4	Lisans Üstü	15	4,9	
	İki	92	30,3	Firmada Çalışma Süresi	0-5 yıl	185	60,9
	Üç	33	10,9		6-10 yıl	281	26,6
	Dört	4	1,3		11-15 yıl	24	7,9
	Beş	3	1,0		16-20 yıl	12	3,9
			21-+ yıl		2	0,7	

Cevaplayıcıların % 90,1'i erkek, % 52,3'ü 21-30 yaş aralığında ve % 60,5'i evlidir. Cevaplayıcıların daha önce çalıştıkları firma sayısına bakıldığında % 43,4 oranı bir firmada çalışılmış olması ilk sırada yer almaktadır. Cevaplayıcıların % 41,1 ile en büyük grubu 1.001-1.500 YTL aralığında gelir elde etmekte ve % 44,4 oranı ile üniversite mezunları ilk sırada yer almaktadır. Cevaplayıcıların firmada çalışma sürelerine bakıldığında ise ilk sırada % 60,9 oranı ile 0-5 yıl aralığının yer aldığı görülmektedir.

- Firma Özellikleri

Araştırma kapsamında cevaplayıcıların çalıştıkları firmalar ile ilgili sorular sorulmuş ve elde edilen veriler Tablo 2' de gösterilmiştir.

Tablo 2: Firma Özellikleri

Firma Özellikler		Frekans	Yüzde	Firma Özellikler		Frekans	Yüzde
Firma Türü	Yerli	181	59,5	Firmanın Sektördeki Faaliyet Süresi	0-10 yıl	30	9,9
	Yabancı	93	30,6		11-20 yıl	49	16,1
	Ortak Girişim	30	9,9		21-30 yıl	62	20,4
Satış Elemanı Sayısı	0-5	67	22,0		31-40 yıl	35	11,5
	6-10	52	17,1		41-+ yıl	128	42,1
	11-15	29	9,5	Faaliyet Alanı	Ulusal	143	47
	16-20	21	6,9		Uluslararası	161	53
	21-+	135	44,4	Firmanın Terapit (Ürün Grubu) Alanı	Astım	78	25,7
Ücret. Sistemi	Aylık Ücret	25	8,2		Kardiovasküler	146	46,8
	Aylık +Prim	251	82,6		Onkoloji	74	24,3
	Aylık+İkramiye+ Prim	17	5,6		Merkezi Sinir Sistemi	106	34,9
	Aylık+ İkramiye	11	3,6		Antibiyotik	168	55,3
Yönetici Türü	Satış Şefi	19	6,3		Antienflomat	130	42,8
	Satış Müdürü	10	3,3		Hormonlar	33	10,9
	Bölge Stş. Mdr.	163	53,6		Kan Ürünleri	49	16,1
	Bölge Müdürü	112	36,8		Diğer	56	18,4

Tabloda görüldüğü gibi firmaların %59,5'i yerli, %30,6'sı yabancı ve % 9,9'u ortak girişimdir. Firmaların % 44,7'sinin Erzurum'da çalışan satış elemanı sayısı 21 veya üstündedir. Ücretlendirme sistemine bakıldığında firmaların % 82,6'sının satış elemanlarını aylık+prim şeklinde ücretlendirdiği görülmektedir. Firmaların sektördeki faaliyet sürelerinde ilk sırayı % 42,1 oranı ile 41 yıl ve üstü almaktadır. Faaliyet yürütülen alana bakıldığında firmaların %53'ünün uluslar arası alanda ve % 47'sinin ulusal alanda faaliyet yürüttüğü görülmektedir. Firmaların ürün grubuna bakıldığında ise ilk sırada %55,3 oranı ile Antibiyotik, ikinci sırada % 46,8 oranı ile Kardiovasküler ve son sırada % 10,9 oranı ile Kan Ürünleri bulunmaktadır.

- Satış Elemanlarının İş Streslerine İlişkin Görüşleri

Cevaplayıcıların iş stresi düzeylerini belirlemek amacıyla cevaplayıcılara yöneltilen sorulara alınan cevaplara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapmalar aşağıdaki Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Satış Elemanlarının İş Streslerine İlişkin Görüşleri

Değişkenler		Art. Ort.*	Std. Sap.
ROL	İşimi yapabilmem için gerekli olan kaynak ve araçlara sahip değilim	2,27	1,08
	Çalışma yöntemi farklı olan kişi veya gruplarla çalışmak zorundayım	3,11	1,17
	Yapmak zorunda olmadığım işleri yapıyorum	2,69	1,18
	İşyerimdeki kural ve politikalar işimi iyi yapmamı engellemektedir.	2,54	1,04
	Çalışma arkadaşlarımla aramızda çatışmaya neden olan istekleri olmaktadır	2,51	1,08
	Çok farklı işleri yapmak zorunda kalıyorum	3,05	1,18
	İşimle ilgili tarafların hepsini aynı anda memnun edemiyorum	3,05	1,18
	İnsan gücünün yapmaya yeterli olmayacağı bir iş yapıyorum	2,17	,94
	Toplam	2,67	0,48
ROL	İş amaçlarım planlı ve açık bir şekilde belirtilmemiştir	2,05	,90
	İşimi yaparken zamanımı nasıl kullanmam gerektiğini bilmiyorum	1,91	,87
	Sorumluluklarımın ne olduğunu bilmiyorum	1,76	,76
	Benden ne beklendiğini tam olarak bilmiyorum	1,79	,80
	Sahip olduğum yetkileri tam olarak bilmiyorum	1,93	,85
	Yöneticim ne yapmam gerektiğini açık bir şekilde bana açıklamamaktadır.	2,00	,92
	Toplam	1,96	0,65
İŞ-AİLE	İşimin yarattığı gerginlik ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır	2,84	1,09
	İşime ayırdığım süre ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır	2,87	1,13
	İşimle ilgili sorumluluklarımdan dolayı evde yapmak istediklerimi yapamıyorum	2,91	1,10
	İşimle ilgili görevlerimden dolayı ailevi faaliyetlerimle ilgili planlarımda değişiklik yapmak zorunda kalıyorum	3,12	1,15
	Toplam	2,93	0,95
ROL STRESİ	İlerleme ve terfiler için performansımın nasıl değerlendirildiğini bilmiyorum	2,58	1,10
	Yaptığım işin statüsü düşüktür	2,05	,94
	Yöneticim bazı satış elemanlarına ayırt edici şekilde davranmaktadır	2,48	1,15
	Çalıştığım firmada eleman değişikliği fazla olmaktadır	2,50	1,02
	İşimi gerektiği gibi yapabilmem için daha fazla zamana ihtiyacım vardır	2,57	,96
	Firma politika ve yöntemleri birbirleriyle uyumlu değildir	2,40	,97
	İş yüküm çok fazladır	2,77	1,11
	Çalışma bölgeleri dengeli ve adaletli dağılmamaktadır	2,55	1,03
	Firmamın satış tutundurma çabaları diğer işletmelere göre yetersizdir	2,44	1,02
	Firmamda iş güvencesi çok azdır.	2,38	1,05
	Yıllık izin süresi çok kısadır	2,66	1,15
	Özel ve ailevi problemlerim, üzerimde baskı ve gerginliğe neden olmaktadır	2,80	1,10
	İklim koşulları ve aşırı iş yükü sağlık sorunları yaşamama neden olmaktadır	3,05	1,13
	Toplam	2,56	0,64
Genel Toplam	2,53	0,57	

*1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Tamamen Katılıyorum

Tabloda yer alan ifadelerin genel ortalamadan (2,53) istatistiki bakımdan farklı olup olmadığını test etmek için Z testi yapılmıştır. Z testi sonucunda $X = 2,68$ bulunmuştur. Bu dere göre 4 grup değişkeninden ikisinin ortalaması 0,05 anlamlılık düzeyinde genel ortalamadan istatistiki açıdan anlamlı derecede farklıdır.

Bu değere göre, İş-Aile Çatışması grup değişkeninin ortalaması genel ortalamanın üstünde değer almıştır. Diğer bir ifade ile ilaç satış mümessilleri İş-Aile Çatışması yaşadıklarını ifade etmektedirler. Rol Belirsizliği grup değişkeni genel ortalamanın altında değer almıştır. Bu duruma göre ilaç satış mümessilleri rol belirsizliği yaşamadıklarını ifade etmektedirler.

-Satış Elemanlarının İş Tatminlerine İlişkin Görüşleri

Cevaplayıcıların iş tatmin düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara alınan cevaplara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapmalar Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Satış Elemanlarının İş Tatmini Düzeyleri

	Değişkenler	Art. Ort*	Std. Spm.
ÜCRET	Yaptığım işe karşı aldığım ücret miktarının adaletli olduğuna inanıyorum	3,49	1,02
	Firmamda ücret artış sıklığından memnunum	3,29	1,06
	Bana ödenen ücreti düşündüğümde firma tarafından beğenildiğimi düşünüyorum	3,50	0,96
	Ücretlerin artış oranlarından memnunum	3,27	1,05
	Toplam	3,39	0,90
TERFİ	İlerleme ve terfi olanakları memnun edicidir	3,50	0,95
	İşini iyi yapan kişilerin adaletli bir şekilde terfi olma şansları bulunmaktadır.	3,50	1,01
	Firmamda çalışanlar diğer firmalarda çalışanlar kadar hızlı ilerlemektedir	3,50	1,03
	Toplam	3,50	0,99
YÖNETİCİ	Yöneticim işinde oldukça yeteneklidir.	3,88	0,88
	Yöneticim bana göre adaletli davranmaktadır	3,76	0,88
	Yöneticimin bana gösterdiği ilgi kendimi önemli bir kişi gibi hissetmemi sağlamaktadır	3,74	0,88
	Yöneticimi beğeniyorum	3,79	0,93
	Toplam	3,79	0,89
YAN ÖDEMELER	Aldığım ücret dışı yan ödemeler tatmin edicidir	3,41	1,04
	Firmamda elde ettiğim yan gelirler diğer firmaların çoğunda çalışanların aldıkları kadardır	3,43	1,05
	Firmamda yan ödemelerde adaletli davranılmaktadır	3,61	1,00
	Almam gereken yan ödemelere sahip olabiliyorum	3,78	0,92
	Toplam	3,56	0,86
ÖDÜLLEN DİRMELELER	İşimi iyi yaptığımda yeterince tanınma imkânım olmaktadır	3,85	0,93
	Yaptığım işin beğenildiğini hissediyorum	3,86	0,82
	Firmamda ödüllendirmeler sık sık yapılmaktadır	3,45	0,99
	Çabalarımın yeterince ödüllendirildiğini düşünüyorum	3,37	0,97
	Toplam	3,63	0,92
ÇALIŞMA SARTLARI	Kural ve prosedürlerin çoğu iyi bir iş yapmayı kolaylaştırmaktadır	3,57	0,90
	İyi bir iş yapmak için çabalarım bürokrasi tarafından engellenmemektedir	3,32	1,01
	İşim gereği çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	3,34	1,09
	Çalışmam gereken çok fazla evrağım (dokümanım) bulunmamaktadır.	3,32	1,11
	Toplam	3,38	1,01

Tablo 4: Satış Elemanlarının İş Tatmini Düzeyleri(Devam)

İŞ ARKA DAŞLARI	İş arkadaşlarımdan memnunum	3,72	0,94
	İşlerinde yeterli kişilerle çalıştığımdan çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	3,41	0,94
	İşimi yapmamda bana yardımcı olan işgörenden(büro elemanı vb.) memnunum	3,70	0,95
	İşyerinde çalışanlar arasında çok fazla çatışma yaşanmamaktadır	3,56	1,00
	Toplam	3,59	0,95
İŞİN KENDİSİ	Yaptığım işin çok anlamlı olduğunu düşünüyorum	3,97	0,75
	Çalışma süremdeki boş zamanlarımda işimle ilgili daha fazla çalışmaktan hoşlanıyorum	3,53	1,02
	Yaptığım işten gurur duyuyorum	4,03	0,82
	İşimin zevkli olduğuna inanmaktayım	4,00	0,78
	Toplam	3,88	0,64
İLETİŞİM	İşletmemde genel olarak iyi bir iletişim ortamı vardır	3,88	0,83
	İşletmemin amaçları bana göre yeterince açıktır	3,85	0,79
	İşletmemde neler olduğu hakkında genellikle bilgim olmaktadır	3,74	0,90
	İşimle ilgili görevlerim tam olarak açıklanmıştır	3,85	0,82
	Toplam	3,83	0,83
	Genel Toplam	3,62	0,59

*1. Kesinlikle Katılmıyorum,2. Katılmıyorum,3. Kararsızım,4. Katılıyorum,5.Tamamen Katılıyorum

Tabloda yer alan ifadelerin genel ortalamadan (3,62) istatistikî bakımdan farklı olup olmadığını test etmek için Z testi yapılmıştır. Z testi sonucunda $\bar{X} = 3,77$ bulunmuştur. Bu değere göre 9 grup değişkeninden beşinin ortalaması 0,05 anlamlılık düzeyinde genel ortalamadan istatistikî açıdan anlamlı derecede farklıdır.

Bu sonuca göre yönetici, işin kendisi ve iletişim grup değişkenlerinin ortalaması genel ortalamanın üstünde değer almıştır. Diğer bir ifadeyle ilaç satış mümessilleri yöneticilerinden, yaptıkları işten, firma içi ve çalışanlar arası iletişimden memnun olduklarını ifade etmektedirler.

Ücret ve çalışma şartları grup değişkenlerinin ortalamaları genel ortalamanın altında değer almıştır. Diğer bir ifadeyle ilaç satış mümessilleri ücretlerinin ve çalışma şartlarının tatmin edici olmadığını ifade etmektedirler.

- Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile araştırılmış ve bulunan korelasyon katsayıları ve p değerleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 5: Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

	İş Tatmini		İş Stresi		Rol Çatışması		Rol Belirsizliği		İş-Aile Çatışması		Rol Stresi	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
Demografik Özel.												
Cinsiyet	,091	,112	-,081	,085	-,114*	,047	,032	,573	-,064	,269	-,105	,067
Yaş	,023	,695	,054	,237	,099	,085	,099	,085	,064	,268	,033	,569
Eğitim düzeyi	,035	,541	,058	,182	,076	,188	,103	,073	,099	,085	,033	,562
Medeni durum	-,040	,492	-,065	,165	-,058	,317	,025	,658	-,118*	,039	-,079	,171
Firmada Çalışma süresi	-,084	,142	,029	,517	,075	,191	,003	,963	,010	,859	,023	,694
Aylık gelir	,014	,802	-,005	,904	-,047	,410	-,005	,924	,067	,243	,023	,688
Çalışılan Firma sayısı	-,057	,360	,065	,179	,060	,333	-,056	,363	,105	,088	,044	,472
Firma Özellikleri												
Firma türü	-,104	,071	,074	,105	,044	,448	-,005	,933	,062	,285	,028	,624
Personel sayısı	-,248**	,000	,124**	,004	-,078	,175	-,057	,323	,289**	,000	,242**	,000
Faaliyet alanı	-,087	,129	,094*	,046	-,022	,701	,030	,605	,198**	,001	,149**	,009
Faaliyet süresi	-,095	,098	-,005	,915	-,055	,338	-,005	,933	,053	,360	,023	,687
İş Tatmini			-,426**	,000	-,227**	,000	-,144**	,000	-,398**	,000	-,541**	,000

* p<0,05 ** p<0,01

Demografik özellikler ile iş tatmini arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamış ve bu nedenle H_6 ve H_7 hipotezleri reddedilmiştir.

Demografik özellikler ile iş stresi arasındaki ilişkiye bakıldığında iş stresi grup değişkenlerinden rol çatışması ile cinsiyet ve iş-aile çatışması ile medeni durum arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Buna göre erkek cevaplayıcılar kadın cevaplayıcılara göre rol çatışmasını daha az yaşamakta ve evliler bekarlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşamaktadırlar. Demografik özellikler ile genel olarak iş stresi arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu nedenle H_2 hipotezi reddedilmiştir.

Firma özellikleri ile iş tatmini arasındaki ilişkiler incelendiğinde personel sayısı ile iş tatmini arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda cevaplayıcıların firmalarındaki personel sayısı arttıkça işlerinden sağladıkları tatmin azalmaktadır. Firma özelliklerinden firma türü, faaliyet alanı ve faaliyet süresi ile iş tatmini arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Firma özellikleri ile iş stresi arasındaki ilişkinin incelenmesi sonucunda firma özelliklerinden personel sayısı ile genel olarak iş stresi arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu durumda işletmelerin personel sayısı arttıkça çalışanların iş stresleri de artmaktadır. Bu sonuca göre H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Ayrıca faaliyet alanı ile iş stresi arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Buna göre uluslar arası alanda faaliyette bulunan firmalardaki çalışanlar, ulusal

düzye de faaliyette bulunan firmalarda çalışanlardan daha fazla iş stresi yaşamaktadır. Firma türü ve faaliyet süresi ile iş stresi arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

D. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Test Edilmesi

Doğrulatoryıcı faktör analizi önceden belirlenmiş ölçeklerin ve teorik olarak belirlenmiş değişkenlerin yer aldığı faktörlerin doğrulanması amacını taşımaktadır. Bu nedenle araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin her biri Doğrulatoryıcı Faktör Analizi ile doğrulanmaya çalışılmıştır.

- İş Stresi Ölçeğinin Test Edilmesi

Araştırma kapsamında cevaplayıcıların iş stresi düzeylerini belirlemek amacıyla, Rizzo vd. geliştirdiği rol çatışması ve rol belirsizliği, Netemeyer vd. geliştirdiği iş-aile çatışması değişkenleri ile literatür ve sektörle ilgili yapılan araştırmalar sonucu belirlenen rol stresi ölçekleri kullanılmıştır. Ölçeklerin doğrulatoryıcı faktör analizi ile test edilmesi sonucu elde edilen Standart Solution, t , R^2 ve Cronbach Alpha değerleri Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: İş Stresi Ölçeğinin Standart Solution, t , R^2 ve Cronbach Alpha Değerleri

Örtük Değişken: Rol Çatışması Gözlenen Değişkenler	Standart Solution	t	R^2	Cronbach Alpha
RC1 İşimi yapabilmem için gerekli olan kaynak ve araçlara sahip değilim	0,76	9,24	0,24	0,72
RC2 Çalışma yöntemi farklı olan kişi veya gruplarla çalışmak zorundayım	0,76	9,23	0,24	0,70
RC3 Yapmak zorunda olmadığım işleri yapıyorum	0,32	4,91	0,68	0,63
RC4 Çalışma arkadaşlarımla aramızda çatışmaya neden olan istekleri olmaktadır	0,63	8,50	0,37	0,69
RC6 Çok farklı işleri yapmak zorunda kalıyorum	0,68	8,83	0,32	0,70
RC7 İşimle ilgili tarafların hepsini aynı anda memnun edemiyorum	0,77	9,24	0,23	0,72
Toplam				0,73
Örtük Değişken: Rol Belirsizliği Gözlenen Değişkenler				
RB1 İş amaçlarım planlı ve açık bir şekilde belirtilmemiştir	0,71	9,36	0,29	0,80
RB4 Benden ne beklediğini tam olarak bilmiyorum	0,29	5,65	0,71	0,65
RB5 Sahip olduğum yetkileri tam olarak bilmiyorum	0,27	5,32	0,73	0,64
RB6 Yöneticim ne yapmam gerektiğini açık bir şekilde bana açıklamamaktadır	0,60	8,92	0,40	0,73
Toplam				0,77
Örtük Değişken: İş-Aile Çatışması Gözlenen Değişkenler				
CAT1 İşimin yarattığı gerginlik ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır	0,20	6,99	0,80	0,91

Tablo 6: İş Stresi Ölçeğinin Standart Solution, t , R^2 ve Cronbach Alpha Değerleri (Devam)

CAT2 İşime ayırdığım süre ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır	0,08	3,34	0,92	0,86
CAT3 İşimle ilgili sorumluluklarımdan dolayı evde yapmak istediklerimi yapamıyorum	0,26	8,04	0,74	0,92
Toplam				0,93
Örtük Değişken: Rol Stresi Gözlenen Değişkenler				
RS1 İlerleme ve terfiler için performansımın nasıl değerlendirildiği bilmiyorum	0,64	8,32	0,36	0,57
RS2 Yaptığım işin statüsü düşüktür	0,64	8,27	0,36	0,60
RS4 Çalıştığım firmada eleman değişikliği fazla olmaktadır	0,78	9,15	0,22	0,61
RS6 Firma politika ve yöntemleri birbirleriyle uyumlu değildir	0,80	9,22	0,20	0,61
RS9 Firmamın satış tutundurma çabaları diğer işletmelere göre yetersizdir	0,71	8,74	0,29	0,57
RS11 Yıllık izin süresi çok kısadır	0,88	9,56	0,12	0,65
Toplam				0,66
GENEL TOPLAM				0,86

Tabloya bakıldığında gözlenen değişkenlerin standart solution değerlerinin kritik değer olan 0,98 değerinden küçük, t değerlerinin anlamlı ve Cronbach Alpha değerinin 0,86 olduğu görülmektedir.

Doğrulamalı faktör analizi sonucunda rol çatışması ölçeğinden; RC5, RC8, rol belirsizliği ölçeğinden; RB2 ve RB3, iş-aile çatışması ölçeğinden; CAT4 gözlenen değişkenleri örtük değişkenleri açıklamadığından faktörlerden çıkartılmışlardır. Bu durumda rol çatışması, rol belirsizliği ve iş-aile çatışması ölçeklerinin bu coğrafyada ve bu sektörde de geçerli olduğu söylenebilir. Rol stresini belirlemek için kullanılan 13 değişkenli ölçeğin sadece 6 değişkeni rol stresini açıklamaktadır. Analizin yorumlanmasında kullanılan istatistikler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 7: İş Stresi Ölçeği İndeks Değerleri

İndeksler	Chi-Square(χ^2)	df	(χ^2)/df	P-value	RMSEA	NFI	CFI	GFI	AGFI
Değerler	247,88	148	1,67<3	0,0000	0,05<0,08	0,89	0,95	0,88	0,85

Tabloda görüldüğü gibi (χ^2)/df oranı referans değerinin altında 1,67 olarak bulunmuştur. RMSEA 0,050 değeri ile kabul edilebilir düzeydedir. NFI ve CFI değerleri iyi uyum düzeyindedir. GFI'nın 0,88 ve AGFI'nin 0,85 değer alması 0,90 değerinin altında kalsa da bu değerler iş stresi ölçeğinin doğrulanması açısından kabul edilebilir sınırlar içerisindedir.

- İş Tatmini Ölçeğinin Test Edilmesi

Cevaplayıcıların iş tatmini belirlemek amacıyla Shelley King-Lawrence'ın, ilaç satış mümessillerinin iş tatminleri ile işten ayrılma düşünceleri arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmasında kullandığı İş Tatmini Anketi esas alınarak hazırlanan ölçek kullanılmıştır. Ölçek doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmeye çalışılmıştır. Tablo 8'de ölçeğin Standart Solution, t , R^2 ve Cronbach Alpha değerleri gösterilmektedir.

Tablo 8: İş Tatmini Ölçeği Standart Solution, t , R^2 ve Cronbach Alpha Değerleri

Örtük Değişken :Ücret Gözlenen Değişkenler	Standart Solution	t	R^2	Cronbach Alpha
UC1 Yaptığım işe karşı aldığım ücret miktarının Adaletli olduğuna inanıyorum	0,45	8,98	0,55	0,89
UC2 Firmamda ücret artış sıklığından memnunum	0,23	6,96	0,77	0,80
UC3 Bana ödenen ücreti düşündüğümde firma tarafından beğenildiğimi hissediyorum	0,30	7,93	0,70	0,88
UC4 Ücretlerin artış oranlarından memnunum	0,23	6,97	0,77	0,86
Toplam				0,90
Örtük Değişken : Yönetici Gözlenen Değişkenler				
YON1 Yöneticim işinde oldukça yeteneklidir.	0,36	7,08	0,64	0,82
YON3 Yöneticimin bana gösterdiği ilgi kendimi önemli bir kişi gibi hissetmemi sağlamaktadır	0,30	6,13	0,70	0,79
YON4 Yöneticimi beğeniyorum	0,62	9,13	0,38	0,83
Toplam				0,87
Örtük Değişken: Ödüllendirme Gözlenen Değişkenler				
OD2Yaptığım işin beğenildiğini hissediyorum	0,28	6,31	0,72	0,85
OD3 Firmamda ödüllendirmeler sık sık yapılmaktadır	0,28	6,37	0,72	0,60
OD4 Çabalarımın yeterince ödüllendirildiğini düşünüyorum	0,44	8,35	0,56	0,58
Toplam				0,77
Örtük Değişken: İş Arkadaşları Gözlenen Değişkenler				
IA1 İş arkadaşlarımdan memnunum	0,80	8,89	0,20	0,43
IA2 İşlerinde yeterli kişilerle çalıştığım için çok fazla çalışmak zorunda kalmıyorum	0,84	9,31	0,16	0,40
IA4 İşyerinde çalışanlar arasında çok fazla çatışma yaşanmamaktadır	0,82	9,04	0,18	0,47
Toplam				0,57
Örtük Değişken: Yan Ödemeler Gözlenen Değişkenler				
YOD1 Aldığım ücret dışı yan ödemeler tatmin edicidir	0,26	5,33	0,74	0,86
YOD2 Firmamda elde ettiğim yan gelirler diğer firmaların çoğunda çalışanların aldıkları kadardır	0,35	6,74	0,65	0,72
YOD3 Firmamda yan ödemelerde adaletli davranılmaktadır	0,47	8,19	0,53	0,81
Toplam				0,86
Genel toplam				0,91

Tabloya bakıldığında değişkenlerin standart solution değerlerinin kritik değer olan 0,98 değerinde küçük, t değerlerinin anlamlı ve Cronbach Alpha değerinin 0,91 olduğu görülmektedir.

Analiz sonucunda t değerleri anlamsız çıkan faktörler ölçekten çıkartılmış ve ölçek 5 faktör olarak tespit edilmiştir. Bu faktörler; ücret, yönetici, ödüllendirmeler, iş arkadaşları ve yan ödemelerden oluşmaktadır. Diğer bir ifadeyle bu 5 faktör cevaplayıcıların iş tatmini açıklayan değişkenleri ifade etmektedir. Bu sonuç cevaplayıcıların iş tatminini belirlemek amacıyla kullanılan ölçeğin bu coğrafyada ve bu sektörde de geçerli olduğunu göstermektedir. Analizin yorumlanmasında kullanılan istatistikler aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 9: İş Tatmini Ölçeği İndeks Değerleri

İndeksler	Chi-Square(χ^2)	df	(χ^2)/df	P-value	RMSEA	NFI	CFI	GFI	AGFI
Değerler	207,88	99	2,09<3	0,000	0,07<0,08	0,95	0,97	0,89	0,84

Tabloda görüldüğü gibi (χ^2)/df oranı referans değerinin altında 2,09 olarak bulunmuştur. RMSEA 0,073 değeri ile kabul edilebilir düzeydedir. NFI ve CFI değerleri iyi uyum düzeyindedir. GFI değerinin 0,89 ve AGFI değerinin 0,84 olması ölçeğin doğrulandığını kanıtlar niteliktedir. Diğer bir ifadeyle ölçekte kullanılan gözlenen değişkenler örtük değişkenleri açıklamaktadır.

E. İş Stresi Değişkenlerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi

Araştırmanın kapsamında, doğrulayıcı faktör analizi ile test edilen ölçekler kullanılarak iş stresi değişkenlerinin iş tatminine etkisini belirlemek amacıyla basit ve çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizi kapsamında karşılanması zorunlu olan ön koşullar bulunmaktadır. Bu ön koşullardan biri, model tarafından açıklanamayan hata değerlerinin normal dağılım göstermesidir. Bu ön koşul için 0,05 anlamlılık düzeyinde Kolmogorov Smirnov (K-S) testi uygulanmış ve hata değerlerinin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Analiz için ikinci ön koşul; elde edilen hata değerlerinin birbirinden bağımsız olup olmadığını (otokorelasyon) belirlemeyi sağlayan Durbin-Watson testinin yapılmasıdır. Test yapılmış, sonuçları tablolarda gösterilmiş ve bu değerlerin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada öncelikle iş stresinin iş tatminine etkisine bakılmış daha sonra iş stresi faktörlerinin iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiştir. İş stresinin genel olarak iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan basit regresyon analizinin sonuçları Tablo 10' da gösterilmiştir.

Tablo 10: İş Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

R=0,448 R ² = 0,200 Düzeltilmiş R ² =0,198 p<0,001 Standart Hata =0,632 F=75,723 Durbin-Watson= 1,649 Bağımlı Değişken: İş Tatmini					
Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	B	Standart Hata	β		
Sabit	4,904	,164		29,978	,000
İş stresi	-,548	,063	-,448	-8,702	,000

Tablo 10'a bakıldığında model 0,01 önem düzeyinde anlamlı çıkmış ve R² değeri 0,20 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre modelde bağımlı değişken olan iş tatmini değişkeni toplam varyansının % 20'si bağımsız değişken olan iş stresi tarafından açıklanmaktadır. Bu değişkenlerin etkileri sabit tutulduğunda düzeltilmiş R² düşük bir oranla azalmış ve 0,19 olarak hesaplanmıştır. İş tatmini üzerinde 0,01 anlamlılık düzeyinde iş stresinin negatif yönde etkili olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre araştırmanın temel hipotezi niteliğindeki H₈ hipotezi kabul edilmiştir. Bu durumda iş stresi arttıkça işten sağlanan tatmin azalmaktadır.

Regresyon analizinin ön koşullarından biri değişkenler arasında karşılıklı bağımlılık sorununun olmaması ile ilgilidir. Bunun ilk göstergesi bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon değeridir. İş stresi ölçeğinin grup değişkenlerine bakıldığında rol stresi ve iş-aile çatışması arasındaki korelasyon değeri 0,570 olarak hesaplanmıştır. Ancak karşılıklı bağımlılık olup olmadığını söylemek için korelasyon değeri her zaman yeterli olmamaktadır. Karşılıklı bağımlılığın en önemli göstergelerinden bir tanesi varyans büyütme faktörüdür (VIF). Ayrıca en büyük öz değer en küçük öz değere oranlanması da diğer bir göstergedir. Analiz sonuçlarına göre her iki değişkenin VIF değeri rol stresi için 3,115 iş-aile çatışması için 2,391 olarak hesaplanmıştır. Bu değer kritik değer olan 10'dan küçük olduğundan karşılıklı bağımlılık olmadığı sonucuna varılacaktır. Ayrıca özdeğerler sırasıyla 0,073 ve 0,014 olarak hesaplanmıştır. Bu iki değer birbirine oranlandığında 5,21 sonucu bulunmuştur. Bu değer kritik değer olan 30 değerinden küçük olduğundan karşılıklı bağımlılığın olmadığı görülmektedir (Aktaş, 2005:172). Bu ön koşullar karşılandıktan sonra iş stresi faktörlerinin çoklu regresyon analizi kullanılarak iş tatmini üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 11: İş Stresi Faktörlerinin, İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

R=0,492 R ² = 0,242 Düzeltilmiş R ² =0,232 p<0,001 Standart Hata =0,615 F=23,487 Durbin-Watson= 1,618 Bağımlı Değişken: İş Tatmini					
Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	B	Standart Hata	β		
Sabit	4,829	,162		29,995	,000
Rol Çatışması	-,086	,056	-,088	-1,539	,125
Rol Belirsizliği	,058	,060	,057	,960	,338
İş-Aile Çatışması	-,100	,042	-,148	-2,209	,020
Rol Stresi	-,386	,072	-,371	-5,397	,000

Tabloya bakıldığında model 0,01 önem düzeyinde anlamlı çıkmış ve R² değeri 0,24 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre modelde bağımlı değişken olan iş tatmini değişkeni toplam varyansının % 24'ü bağımsız değişken olan rol çatışması, rol belirsizliği, iş-aile çatışması ve rol stresi tarafından açıklanmaktadır. Bu değişkenlerin etkileri sabit tutulduğunda düzeltilmiş R² düşük bir oranla azalmış ve 0,23 olarak hesaplanmıştır. İş tatmini üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde iş-aile çatışmasının ve 0,01 anlamlılık düzeyinde rol stresinin negatif yönde etkili olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar iş-aile çatışmasının ve rol stresinin artmasının iş tatminini anlamlı düzeyde azalttığını göstermektedir. Buna göre H₃ hipotezi kabul edilmiştir. Rol çatışması ve rol belirsizliğinin ise iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlara göre H₄ ve H₅ hipotezleri reddedilmiştir.

VII. Sonuç ve Öneriler

İlaç satış mümessillerinin iş tatminine iş stresi düşüncelerinin etkilerinin belirlenmeye çalışıldığı bu çalışmanın sonuçlarını şu şekilde özetlemek mümkündür:

İlaç satış mümessillerinin büyük çoğunluğu erkek (% 90) ve % 52,3'si 21-30 yaş aralığındadır. Satış elemanlarının % 60,5'i evlidir. İlaç satış mümessilleri % 43,4 oranı ile daha önce bir firmada çalışmıştır. İlaç satış mümessillerinin % 41'i 1.001-1.500 YTL aralığında geliri bulunmakta, % 44'ü üniversite mezunu ve % 61'i firmalarında 0-5 yıllık bir süreden beri çalışmaktadır. Satış elemanlarının çalıştıkları firmaların %59,5'i yerli ve % 44'ünün eleman sayısı 21 ve üstündedir. Firmaların % 82'si ücretlendirme sistemi olarak aylık+prim yöntemini kullanmaktadır. Firmaların % 42'si 41 yıl ve üstü sürede ilaç sektöründe ve firmaların %53'ü uluslararası alanda faaliyette bulunmaktadır.

İş tatmini düzeyleri yüksek olan ilaç satış mümessillerinin iş stresleri de az olmaktadır. Kadın ilaç satış mümessilleri rol çatışmasını daha çok yaşamakta ve evli satış elemanlarında iş-aile çatışması daha çok görülmektedir. Ayrıca personel sayısı fazla olan ve uluslar arası alanda faaliyette bulunan firmalarda çalışan satış elemanları iş-aile çatışmasını daha fazla yaşamaktadır. Uluslar arası alanda faaliyette bulunan firmalarda çalışan satış elemanları rol stresini daha fazla yaşamaktadır. Ayrıca personel sayısı fazla olan ve uluslar arası firmalarda çalışan ilaç satış mümessillerinin iş stresleri daha fazla olmaktadır.

İlaç satış mümessilleri iş-aile çatışması yaşamakta, rol stresi ve rol çatışması yaşadıkları konusunda kararsız kalmaktadırlar. İlaç satış mümessillerinde rol belirsizliği görülmemektedir.

İlaç satış mümessilleri işlerinin, yöneticilerinin, firma içi ve çalışanlar arası iletişimin tatmin edici olduğunu düşünmekte, ücret ve çalışma şartlarından memnun olmadıklarını ifade etmektedirler. İş arkadaşları, terfi olanakları, yan ödemeler ve ödüllendirmelerin tatmin edici olup olmadığı konusunda kararsız kalmaktadırlar.

Araştırmada çalışanların iş stresi ve iş tatmini hakkındaki düşüncelerini belirlemek için kullanılan ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış, analiz sonucunda kullanılan tüm ölçeklerin doğrulandığı (incelenen saha için geçerli olduğu) tespit edilmiştir.

Genel anlamda iş tatmini iş stresinden olumsuz yönde etkilenmektedir. İş stresi faktörlerinden iş-aile çatışması ve rol stresi iş tatminini olumsuz yönde etkilerken rol stresi ve rol belirsizliğinin iş tatminini etkilememektedir.

Çalışmada elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda şu öneriler yapılabilir:

İlaç satış mümessillerinin iş stresi düzeylerini düşürmek için yöneticilerin, çalışanlarda rol çatışması, rol stresi ve iş-aile çatışmasına neden olacak etkenleri azaltmaları gerekmektedir.

İlaç satış mümessillerinin iş tatmini düzeylerini yükseltmek için yöneticilerin; ücret ve çalışma koşulları, yan ödemeler ve terfi olanaklarını iyileştirmesi, ödüllendirmeleri kullanması ve iş arkadaşları ile ilişkilerini geliştirmelerini sağlaması faydalı olabilecektir.

Yöneticilerin ilaç satış mümessillerinin iş tatminlerinin iş stresinden etkilenmemesini sağlamak için iş-aile çatışmasına ve rol stresine neden olan etkenleri azaltması gerekmektedir.

Personel sayısı fazla olan firmalarda çalışan ilaç satış mümessillerinin iş streslerini azaltmak için yöneticilerin; rol stresi, rol belirsizliği, rol çatışması ve iş-aile çatışmasına neden olan etkenleri azaltmaları önerilebilir.

Bu çalışmada kullanılan iş stresi ve iş tatmini ölçeklerinin doğrulanması, Erzurum'daki ilaç sektörü için ölçeklerin geçerli olduğunu göstermektedir. Bu nedenle bundan sonra yapılacak çalışmalarda araştırmacıların bu ölçeklerden yararlanmaları önerilebilir.

Kaynaklar

- Akgemci, Tahir (2001); "Örgütlerde Stres ve Yönetimi" *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:15, Sayı: 1-2, ss. 301-309
- Aktaş, Cengiz(2005); "Türkiye' nin Turizm Gelirini Etkileyen Değişkenler İçin En Uygun Regresyon Denklemine Belirlenmesi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Sayı:6 (2), ss.163-174.
- Barutçugil, İsmet (2004); *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Beltramini, Richard F., Kenneth R. Evans (1988); "Salesperson Motivation to Perform and Job Satisfaction: A Contest Participant Perspective", *The Journal of Personal Selling & Sales Management*; Aug., 8, ss.35-42.
- Bhuin, Shahid N., Mengüç, Bülent, Borsboom, Rene (2005); "Stressors and Job Outcomes in Sales : A Triphasic Model versus a Linear-Quadratic-Interactive Model", *Journal of Business Research*, Vol, 58, ss.141-150.
- Boles, James S. Johnston, Hair, Mark W. Joseph F. (1997); "Role Stres, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationships and Effects on Some Work-Related Consequences", *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, Volume:17, Issue: 1, ss.17-28.
- Brashear, Thomas G., Lepkowska-White, Elzbieta, Chelariu, Cristian(2003); "An Empirical Test of Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satiifaction Among Polish Retail Salespeople", *Journal of Business Research*, Vol: 56, ss.971-982.
- Carmeli, Abraham, Anat Freund (2004); "Work Commitment, Job Satisfaction and Job Performance: An Empirical Investigation", *International Journal of Organization Theory and Behavior*, Fall, Number; 7, ss.289-309.
- Churchill, Gilbert A., Jr. Neil M. Ford, Orville C. Walker Jr. (1974); "Measuring The Job Satisfaction of Industrial Salesman", *Journal of Marketing Research*, Volume: 11, ss. 252-260.
- Code, Sharon ve Langan-Fox, Janice (2001); "Motivation, Cognitions and Traits: Predicting Occupational Health, Well-Being and Performance", *Stres and Health*, Vol:17, ss.159-174
- Deniz, Mehmet (2005); "Bir Tutum Çeşidi Olarak İş Tatmini", *Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler*, Editör: Mehmet Tikici, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss.295-322.
- Fairbrother, Kerry ve James Warn (2003); "Workplace Dimensions, Stres and Job Satisfaction", *Journal of Managerial Psychology*, Vol: 18, No: 1, ss.8-21.
- Futrell, Charles M. (1979); "Measurement of Salespeople's Job Satisfaction: Converget and Discriminant Validity of Corresponding Indsales and Jod Descriptive Index Scales", *Journal of Marketing Research*, Nov. Volume:16, ss. 594-597.

- Gazioğlu, Şaziye, Aysıt Tansel (2002); "Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors", *Economic Research Center Working Papers in Economics, January*, ss. 1-11.
- Herried, Charlene, Peterson, Mark, Chang, Donna (1985); "Type A, Occupational Stress and Salesperson Performance", *Journal of Small Business Management*, Vol:23, ss.61-75.
- Homburg, Christian, Ruth M. Stock (2005); "Exploring The Conditions Under Which Salesperson Work Motivation Can Lead To Customer Satisfaction", *Psychology & Marketing*, Vol: 22, ss. 393-420.
- Huang, Grant D. Michael Teuerstein, Steven L. Sauter (2002); "Occupational Stress and Work-Related Upper Extremity Disorders: Concepts and Models", *American Journal of Industrial Medicine*, Vol: 41, s.298-314.
- Ivancevich, J.M., M. T. Mattason (1996); *Organizational Stress and Management*, Irwin Pub.
- Jamal, Muhammad (2005); "Short Communication: Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stress and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees", *Stress and Health*, Vol: 21, ss.129-137.
- Kantak, Dona Massey, Charles M. Furtrell, Jeffrey K. Sager (1992); "Job Satisfaction and Life Satisfaction in Sales Force", *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, Volume: 12, Number: 1, ss.1-7.
- Lawrence, Shelley King (2003); *An Examination of the Relationship Between Job Satisfaction and Intention to Leave Among Specialty Sales Representatives in a Major Pharmaceutical Organization*, Degree Doctor of Philosophy, Capella University.
- Lu, Luo (1999); "Work Motivation, Job Stress and Employee's Well-being", *Journal of Applied Management Studies*, Vol: 8, No:1, ss.61-73.
- Mengüç, Bülent (1996); "Evidence for Turkish Industrial Salespeople, Testing the Applicability of A Conceptual Model for the Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction", *European Journal of Marketing*, Volume: 30, No:1, ss.35-51.
- Moncrief, William C., Babakuş, Emin, Cravens, David W., Jonston, Mark (1997); "Examining the Antecedents and Consequences of Salesperson Job Stress", *European Journal of Marketing*, Volume: 31, Number: 11/12, ss.786-798.
- Money, R. Bruce, John L. Graham (1999); "Salesperson Performance, Pay and Job Satisfaction: Test of a Model Using Data Collected in the United States and Japan", *Journal of International Business Studies*; Volume: 30, Number: 1, ss.154-162
- Montgomery, Daniel Cameron, Jeffrey G. Blodgett, James H. Barnes (1996); "A Model of Financial Securities Salespersons' Job Stress", *The Journal of Services Marketing*, Vol: 10, No: 3, ss. 21-38

- Murphy, Lawrence R.(1995); "Managing Job Stres: An Employees Assistance/Human Resource Management Partnership", *Personel Review*, Vol: 24, No: 1, ss.41-50.
- Naktiyok, Atılhan (2002); "Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini: Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 3-4, ss. 166-195.
- Okpara, John O (2001). "Personal Characteristics as Predictors of Job Satisfaction: An Exploratory Study of IT Managers in A Developing Economy", *Information Technology&People*, Volume: 17, Number: 3, ss.327-338.
- Okutan, Mustafa ve Tengilimoğlu, Dilaver (2002); "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, ss. 15-42.
- Oshagbemi, Titus (2003); "Personal Correlates of Job Satisfaction: Empirical Evidence from UK Universities", *International Journal of Social Economics*, Volume:30, Number: 12, ss. 1210-1232.
- Pettijohn, Charles, Linda S. Pettijohn, Albert J. Taylor, Bruce D. Keillor (2001); "Are Performance Appraisals a Bureaucratic Exercise or Can They Be Used to Enhance Sales-Force Satisfaction and Commitment", *Psychology&Marketing*, Volume: 19, Number: 4, ss. 337-364.
- Rhoads, Gary K., Singh, Jagdip, Goodell, Phillips W.(1994); "The Multiple Dimensions of Role Ambiguity and Their Impact Upon Psychological and Behavioral Ourcomes of Industrial Salespeople", *The Journal of Personal Selling and Sales Management*; Volume: 14, Number: 3, ss.1-10
- Roberts, James A. Richard S. Lapidus ve Larwrence B. Chonko (1997); "Salespeople and Stress: The Moderating Role of Locus of Control on Work Stressors and Felt Stress", *Journal of Marketing Theory and Practice*, Vol:5, No:3, ss. 93-106.
- Sager, J. K. (1991); "Type A Behavior Pattern (TABP) Among Salespeople and Its Relationship to Job Stres", *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol: 11, No: 2, ss.1-13.
- Sager, Jeffrey K. ve Phillip H. Wilson (1995); "Clarification of the Meaning of Job Stress in the Context of Sales Force Research", *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol: 15, No:3, ss.50-67.
- Simintiras, A.C. G.A. Lancaster ve J.M. Cadogan (1994); "Perceptions and Attitudes of Salespeople towards the Overall Sales Job and the Work Itself", *Journal of Managerial Psychology*, Volume: 9, Number: 7, ss.3-10
- Sin, Leo Y. M. Oliver H. M. Yau (1995); "The Antecedent and Consequences of Role Stres Among Chinese Salespersons: An Exploratory Study in Hong Kong", *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistic*, Vol. 7, 1/2, ss.62-75.

- Singh, Jagdip (1998); "Striking a Balance in Boundary-Spanning Positions: An Investigation of Some Unconventional Influences on Role Stressors and Job Characteristics on Job Outcomes of Salespeople", *Journal of Marketing*, Vol: 62, No: 3, ss.69-86.
- Spector, Paul E. (1997); *Job Satisfaction Application, Assessment, Cause and Consequences*, SAGE Publications, Inc., California.
- Taner, John F., Dunn, Jr. Mark G. Chonko, Lawrence B. (1993); "Vertical Exchange and Salesperson Stress", *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol:13, No:2, ss.27-35.
- Tarlan, Deniz, Özkan Tütüncü (2001); "Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 2, ss.141-154.
- Teas, R Kenneth. (1983); "Supervisor Behavior, Role Stress and Job Satisfaction Industrial Salesperson", *Journal Marketing Research*, Feb. , ss.84-96.
- Tubre, Travis C. ve Judith M. Collins (2000); "Jackson and Schuler (1985) Revisited: A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict and Performance", *Journal of Management*, Vol: 26, No: 1, ss.155-169.
- Tyagi, Pradeep K. (1985); "The Effects on Stressful Organizational Conditions on Salesperson Work Motivation", *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol: 13, No: 2, ss. 290-309.
- Walker, Orville C. , Jr. Gilbert A. Churchill, Neil M. Ford (1977); "Motivation and Performance in Industrial Selling: Present Knowledge and Needed Research", *Journal of Marketing Research*, Volume: 14, May., ss.156-168.
- Yılmaz, Cengiz (2002); "Salesperson Performance and Job Attitudes Revisited: An Extended Model and Effects of Potential Moderators", *European Journal of Marketing*, Volume: 36, Number: 11/12, ss.1389-1414.