

## ALGILANAN STRES DÜZEYİ İLE İŞGÖREN MOTİVASYONU ARASINDAKİ İLİŞKİDE İŞ TATMİNİNİN ARACILIK ROLÜ: 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ\*

**The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship Between Perceived  
Stress Level and Employee Motivation: A Case Study of 5-Star Hotel Businesses**

Ömer MACAROĞLU

omer.macaroglu@hotmail.com

Orcid ID: 0000-0002-0812-7105

Doç. Dr. Cenk Murat KOÇOĞLU

Karabük Üniversitesi, Safranbolu Turizm Fakültesi

cmkocoglu@karabuk.edu.tr

Orcid ID: 0000-0002-9888-6051

### Öz

Bu araştırma, otel işletmeleri çalışanlarının algılanan stres ile iş gören motivasyon arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı etkisini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma Türkiye'nin en önemli destinasyonlarından biri olan Bodrum'daki 5 yıldızlı otel çalışanları üzerine uygulanmıştır. Çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Veri toplamak için anket tekniğinden faydalanılmıştır. Anketler Temmuz-Ekim 2020 tarihleri arasında uygulanmıştır. Toplamda 462 anket değerlendirilmiş, elde edilen veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar neticesinde algılanan stres, iş gören motivasyonunu ve iş tatminini anlamlı ve negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca iş tatmininin iş gören motivasyonuna anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi söz konusudur. Araştırmanın sonucunda algılanan stres ile iş gören motivasyonu arasında iş tatmininin kısmi aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Stres, Algılanan Stres, İş gören Motivasyon, İş Tatmini

### Abstract

This research aims to determine the mediating role of job satisfaction in the relationship between the perceived stress of hotel employees and employee motivation. The research was applied to the employees of a 5-star hotel in Bodrum, one of the most important destinations in Turkey. Quantitative research method was used in the study. Questionnaire technique was used to collect data. The surveys were

\* Bu alışma 2022 yılında Karabük Üniversitesi Lisansüstü EĞitim Enstitüsünde Ömer Macaroğlu tarafından, Doç. Dr. Cenk Murat Kooğlu'nun danışmanlığında tamamlanmış olan Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir.

administered between July and October 2020. A total of 462 questionnaires were evaluated and the data obtained were analyzed in the SPSS program. As a result of the results obtained, it was concluded that perceived stress affects employee motivation and job satisfaction in a significant and negative way. In addition, job satisfaction has a significant and positive effect on employee motivation. As a result of the research, it was determined that there is a partial mediation effect of job satisfaction between perceived stress and employee motivation.

**Key words:** Stress, Perceived Stress, Employee Motivation, Job Satisfaction

## Giriş

Dünya ekonomisinde önemli bir yere sahip olan turizm endüstrisi, gelişmekte ve gelişmiş olan ülkeler açısından önemli bir sektör olmaktadır. Dünya ekonomisinin %10'u turizm faaliyetlerinden oluşmaktadır. Turizm faaliyetinin bileşenlerinden biri olan konaklama tesisleri bu alanda önemli bir konumdadır. Konaklama tesislerinin kalitesi, konforu, ulaşılabilirliği gibi birçok etmen önemli bir yer tutmaktadır. Ancak tüm bunlar üst düzeyde olsa bile en önemli unsur insan faktörüdür. Çünkü turizm hizmet sektörünün bir parçasıdır. Çalışanların stressiz bir ortamda çalışması, motivasyonlarının yüksek olması, yaptıkları işten tatmin olmaları sunmuş oldukları hizmetin kalitesini etkilemektedir. İşgörenlerin kaliteli, verimli ve yüksek performansta çalışmaları gerek kendileri için gerek sunmuş oldukları hizmet için oldukça önemlidir. Bu nedenle bu çalışmada otel işletmeleri çalışanlarının stres, motivasyon ve iş tatmini seviyeleri incelenmeye çalışılmıştır.

Hizmet sektöründe daha fazla hissedilen stres, çalışanların psikolojik, fizyolojik ve çevresel sorunlar yaşamasına neden olabilmektedir. Stres seviyesinin yüksek olması çalışanın verimliliğini, performansını olumsuz etkilemektedir. Bu da sunulan hizmetin kalitesinin düşük ya da tatmin edici olmayan düzeyde olmasına neden olabilmektedir. Sunulan hizmetin kalitesini ve çalışan performansını arttıracak bir başka durum ise motivasyondur. Motivasyon seviyesi düşük çalışanların işletmeye istenilen düzeyde bir katkıları olmamaktadır. Motivasyon kişilerin belirli bir amaç ve ihtiyaçlar için harekete geçirilmesidir. Günümüz dünyasında işletmeler özellikle de hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel işletmeleri, insan faktörünün önemini daha fazla anlamışlar ve çalışanlarının motivasyonunu arttırmalarının işletmenin yararına olacağını farkına varmışlardır. Her ne kadar stres seviyesi düşük, motivasyon yüksek olsa da çalışanlar işlerinden tatmin olmayabilirler. Bu nedenle işletmelere ve yöneticilere düşen önemli bir görev de çalışanların tatminini sağlamaktır. Tatmin, gönül doyumunu ve haz sağlayan amaçlara ulaşmayı ifade etmektedir.

Stres, motivasyon ve iş tatmini kavramları kendi içerisinde pek çok akademik ve bilimsel çalışmada ayrı ayrı ele alınmıştır. Bu bağlamda algılanan stres ile işgören motivasyonu üzerine yapılmış birçok çalışma bulunmasına rağmen (Ersarı ve Naktiyok, 2012; Wani, 2013; Singh, 2015; Sumaryo vd., 2015; Çelik ve Tepe, 2021; bu iki değişken arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık etkisi üzerine yapılmış bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Dolayısıyla yapılan bu çalışmanın literatüre ve işletme yöneticilerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## **Kavramsal Çerçeve**

### **Algılanan Stres**

Gündelik yaşamda sık sık karşılaşılan stres, bireyin yaşamını pek çok yönden etkileyebilir (Eskin vd., 2013: 132). Stres, genellikle bireylerin evde, işte veya sosyal durumlarda, yani hayatlarındaki tüm durumlarla başa çıkma yetenekleriyle ilişkilendirilen bir kavramdır (Stranks, 2005: 4). Lazarus ve Folkman (1984), stresi, bireyin başa çıkma yeteneğini aşan, fiziksel ya da zihinsel durumunu bozan ve psikolojik sağlığını tehdit eden durumlara verilen tepki olarak tanımlamıştır. Diğer yandan aynı koşullar farklı kişilerde farklı tepkilere yol açabileceğinden, stres öznel bir değerlendirme gerektirir. Bu nedenle algılanan stres kavramı ortaya çıkmakta ve stresin, bireyin karşılaşılan stres kaynaklarının neden olduğu fiziksel ve psikolojik tepkilerin birleşiminden kaynaklandığı ifade edilmektedir (Pettinger, 2002: 8).

Algılanan stres, bireyin günlük yaşamında zihinsel ve davranışsal açıdan ona zarar verme potansiyeli taşıyarak, bedensel ve ruhsal hastalıkların oluşumunda bireyi olumsuz yönde etkilemektedir (Leblebicioğlu, 2018). Bu durumun sonucu olarak da stres, hangi iş yapılıyor olursa olsun bireyin performansını aşağı çekmektedir (Sahi ve Raghavi, 2016). Günümüz yaşam koşulları içinde, iş yaşamının artan rolü ve önemi, iş yaşamını daha da stresli hale getirmiştir. İş yaşamının gündelik yaşam içindeki artan etkisi, bu stresin günlük yaşama olan etkilerini daha da artırmış durumdadır (Çakmak ve Hevedanlı, 2005).

### **İşgören Motivasyonu**

Motivasyon, kişilerin bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi istek ve arzularına dayalı olarak hareket etmeleri olarak tanımlanmaktadır (Koç ve Topaloğlu, 2012: 203). Başka bir tanıma göre motivasyon, bireylerin belirli amaçlara ulaşmak doğrultusunda yeteri kadar yoğun çalışması, hedefleri doğrultusunda ısrarcı bir şekilde çalışma süreci olarak ifade edilmektedir (Robbins vd., 2010). Motivasyon konusunda farklı tanımlamalar yapılmış olsa da genel olarak harekete geçmek, sevk etmek, davranışı sürdürmek olarak üç unsuru içerdiği dikkat çekmektedir (Steers vd., 2004: 379).

İşletmelerde çalışan personelin motivasyonunda etkili olan faktörler iki temele dayanarak açıklanmaya çalışılmaktadır (Dündar, Özutku ve Taşpınar, 2007: 4). Birincisi bireyin bir faaliyeti gerçekleştirirken doğal bir şekilde doyum sağlaması şeklinde ifade edilen içsel motivasyon (Ryan ve Deci, 2000). Diğeri ise işgörenlerin dışsal faktörler tarafından motive edilmesi şeklinde tanımlanan dışsal motivasyondur (Jones vd., 2005: 930). İçsel motivasyon tatmini işin kendisinden kaynaklanırken; dışsal motivasyon tatmini, maddi ve sözlü ödüller gibi dışsal bir aracılığı ile gerçekleşmektedir (Gagne & Deci, 2005: 331). Bu yönüyle İçsel motivasyon bireye dayalı, dışsal motivasyon da örgüte dayalı gerçekleşmektedir (Özdaşlı ve Akman, 2012: 75).

Çalışanlar içsel ve dışsal olarak motive olabilmektedir. Bu noktada yöneticiler, çalışanlarını motive etmek için gerekli araçları ve stratejileri belirlemeli ve bu doğrultuda politikalar izlemelidirler. Her birey, topluluk ve kuruluş farklıdır, bu

nedenle her biri için uygun bir motivasyon modeli oluşturmak zor olsa da (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2001: 117), doğru motivasyon faktörlerini belirlemek ve etkili bir şekilde kullanmak, çalışanların iş tatmin seviyelerini artırabilir ve dolayısıyla verimliliği olumlu yönde etkileyebilmektedirler (Aslan ve Doğan, 2020: 293).

İşletmelerin başarıya ulaşmalarında işgören motivasyonlarının yüksek olması gerekmektedir. İşgörenler ancak motive edilmesi durumunda işletme hedefleri doğrultusunda var gücüyle emek harcamaktadır (Kıngır vd., 2020: 458). Bu bağlamda işgören motivasyonu işletmeleri başarıya götüren önemli bir güç olarak görülmekte ve bu gücün en önemli amaçlarından birinin bireyleri belirli hedefler doğrultusunda güdüleyip harekete geçirmek olduğu değerlendirilmektedir. (Adair, 2003: 9)

### **İş Tatmini Kavramı**

İş hayatı bireylerin yaşamında önemli bir yere sahiptir. Çalışanların günlük yaşantılarının üçte biri iş alanında geçmektedir (Türkoğlu, Cansoy & Parlar, 2017: 766). Bu durum bireylerin çalıştıkları işten haz duymaları, mutlu olmalarını yani tatmin olmalarının ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Yenihan, 2014: 173). Bir tutum olan tatmin aynı zamanda içsel bir durumdur (Luthans, 1981: 193). Yönetim ve örgütsel davranış alanlarında popüler bir araştırma konusu olan iş tatmini, işin kendisi ve iş çevresiyle ilgili memnuniyet derecesini ölçen bir tutumdur (Parnell & Crandall, 2003: 51). Tutum, "belirli bir dizi olguya olumlu ya da olumsuz tepki gösterme eğilimidir." Bu nedenle iş tutumu, işin farklı yönlerine tepki gösterme eğilimidir (Tikici, 2005: 311).

Her çalışanın işine ve işyerindeki ilişkilerine yönelik zihinsel tutumu vardır. Bu tutumun oluşmasında iş hakkındaki bilgisi, yönetici yaklaşımları ve işyeri koşulları önemli rol oynamaktadır (Barutçugil, 2004: 388). Çalışanların, çalışma alanındaki tutumları olumlu ise tatmin yüksek, olumsuz ise tatmin seviyesi düşüktür (Özkalp, 2010: 75). İş tatmini, işin kendisi, iş çevresi ile çalışanın deneyim ve duyguları arasındaki ilişkinin göstergesidir (Kök, 2006: 293).

İşinden tatmin olan bir çalışan, tatmin olmayan çalışana göre daha iyi performans göstermektedir. Tatmin seviyesi yüksek çalışanların işte daha sık bulunma eğiliminde olduğu, daha kaliteli ve üretken olduğunu ve örgütte kalma niyetinin daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Yuen et al., 2018: 2). Örgütler-yöneticiler bu sebepten ötürü çalışanlarının tatmininin yüksek olmasını istemektedirler. Bundan dolayı tatmin seviyesini yükseltmek için örgütün olanakları ve örgütsel hedeflere ulaşmada önemli bir yere sahip olan iş tatmininin yükseltilebilmesi için hangi faktörlerin etkilediği bilinmesi gerekmektedir (Akıncı, 2002: 4).

### **Algılanan Stres ve İşgören Motivasyonu ve İş Tatmini Arasındaki İlişki**

Konuyla ilgili daha önce yapılan çalışmalar incelendiğinde (Saleem et al., 2015; Öcal, Kürklu & Tekin 2015; Boz, Duran & Yenilmez 2019) stres ile motivasyon arasında olumsuz ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Yapılan diğer çalışmalarda ise (Aslan & Cengiz, 2015; Uludağ, 2019) stresin motivasyonu olumsuz yönde etkilediği görülmektedir. Bu araştırmalar neticesinde şu hipotez geliştirilmiştir.

**H<sub>1</sub>:** Algılanan stresin, işgören motivasyonu üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

Araştırma ile ilgili daha önce yapılan çalışmalar (Polat 2008; Hablemitoğlu & Özmete 2012; Khalatbari, Ghorbanshiroudi & Firouzbakhsh 2013; Bayar & Öztürk 2017) stres ile iş tatmini arasında olumsuz ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Yapılan diğer çalışmalarda ise (Yapraklı & Yılmaz, 2007; Ildız Öğrüç, 2009; Li et al., 2014; Masihabadi et al., 2015; Karakaş & Gökmen 2018; Kahraman, 2019) stresin iş tatminini olumsuz yönde etkilediği ortaya konmuştur. Bu araştırmalar neticesinde şu hipotez geliştirilmiştir.

**H<sub>2</sub>:** Algılanan stresin, iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

Konuyla ilgili yapılan çalışmalar (Saracel, Taşseven & Kaynak 2016) motivasyon ile iş tatmini arasında olumlu ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Yapılan diğer çalışmalarda ise (Sökmen & Ekmekçiöğlü, 2013; Li et al., 2014; Yaman, 2017) motivasyonun iş tatminini olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Ayrıcı (Yılmaz, 2014; Orhaner & Mutlu, 2018) yapılan çalışmalarda iş tatmininin motivasyonu olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Bu araştırmalar neticesinde şu hipotezler geliştirilmiştir.

**H<sub>3</sub>:** İş tatmininin, işgören motivasyonuna pozitif yönde bir etkisi vardır.

**H<sub>4</sub>:** Algılanan stres ile işgören motivasyonu arasındaki ilişkide iş tatminin olumlu yönde aracılık etkisi vardır.

## **Araştırmanın Amacı ve Yöntemi**

Algılanan stres ile işgören motivasyonu arasındaki ilişkide iş tatminin aracılık etkisini ortaya koymak için bu çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

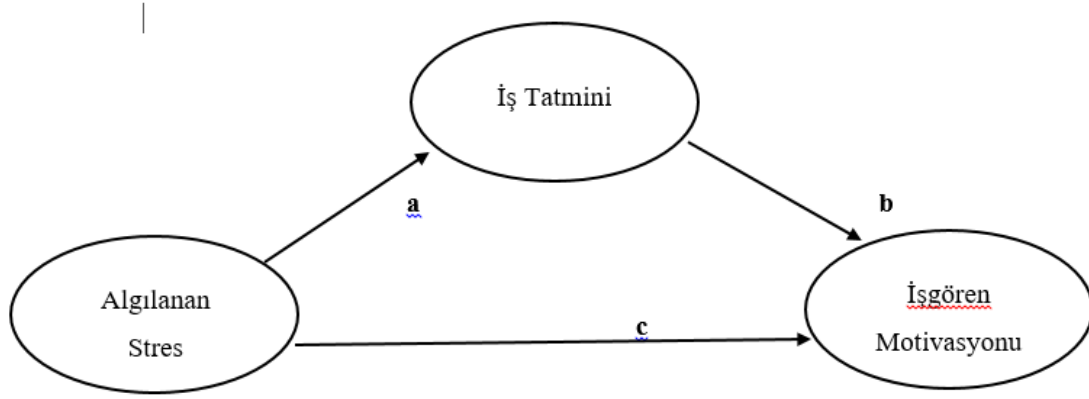
Veri toplamada anket tekniğinden faydalanılmıştır. Anket formunun oluşturulmasında konuyla ilgili literatürdeki çalışmalardan faydalanılmıştır. “Algılanan Stres Ölçeği” Eskin vd., (2013) tarafından 2 boyut ve 14 ifadeden oluşan ölçekten; “İşgören Motivasyonu Ölçeği” Mottaz (1985) tarafından geliştirilmiş olan 2 boyut ve 24 ifadeden oluşan ölçekten ve son olarak “İş Tatmini Ölçeği” Hackman & Oldham’ın (1975)’te geliştirdiği ve Basım & Şeşen (2009) tarafından Türkçeye çevrilen “İş Özellikleri Anketi’nden” uyarlanmış olan tek boyut ve 5 ifadeden oluşmaktadır.

Çalışma kapsamında anket formu 5’li likert tipi ölçek ile hazırlanmıştır. Anket formu 2 bölümden oluşmaktadır. 1. bölümde katılımcıların demografik özellikleri bulunmaktadır. 2. bölümde 1 ile 14’üncü ifadeler Algılanan Stres Düzeyi ile alakalı sorulardır. 15 ile 38’inci ifadeler İşgören Motivasyonu ile alakalı sorulardır. 39 ile 43’üncü ifadeler İş Tatmini ile alakalı sorulardır. Toplanan anket verileri SPSS programında analiz edilmiştir.

## **Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evreni Muğla'nın Bodrum ilçesinde bulunan 5 yıldızlı otel çalışanlarını kapsamaktadır. TÜROB (Türkiye Otelciler Birliği) verilerine göre Bodrum sınırları içerisinde 33 adet 5 yıldızlı tesis bulunmakta ve 15000'den fazla işgören çalışmaktadır. Buradan hareketle %95 güvenilirlik düzeyinde yapılan hesaplama sonucunda 375 kişiye anket uygulanmasının yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Temmuz-Ekim 2020 tarihleri arasında 462 katılımcıdan anket formu elde edilmiştir.

### Araştırmanın Modeli



### Şekil 1. Araştırma Modeli

Algılanan stres ile işgören motivasyonu arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı etkisinin tespit edilmesinde Baron & Kenny (1986) tarafından önerilen analiz yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda algılanan stres ile işgören motivasyonu arasında doğrudan etki (c), algılanan stres ile iş tatmini arasındaki etki (a) ve iş tatmini ile işgören motivasyonu arasında aracı etki (b) bulunmaktadır. Eğer algılanan stres ile işgören motivasyonu arasındaki doğrudan ilişki anlamlıysa, iş tatmini ile bu ilişki anlamlılığını kaybediyorsa tam bir aracılık etkisi bulunmaktadır. Eğer iş tatmini aracı değişkeni modele eklendikten sonra algılanan stres ile işgören motivasyonu arasındaki ilişki anlamlılığını koruyor ancak c katsayısı azalıyorsa burada kısmi aracı etki olduğu ifade edilmektedir (Baron & Kenny, 1986: 10).

### Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında, cinsiyet olarak %59,1'i kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların yaşları ve eğitim durumları incelendiğinde çoğunluğun 26-33 (%41,6) yaş arasında ve öğrenim durumlarının %40,9 lise mezunu olduğu saptanmıştır. Katılımcıların %28,1'i yiyecek içecek departmanında çalıştığı, çalışma sürelerinin ise %39,8'inin 1-3 yıldır aynı işletmede çalıştığı ve çoğunluğunun alt kademe yöneticisi olduğu dikkat çekmektedir.

### Algılanan Stres Ölçeği Faktör Analizi

Algılanan Stres Ölçeği'nin (ASÖ) yapı geçerliliğini ve faktör yapısını belirlemek için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) kullanılmış ve temel bileşenler ve dik döndürme (varimax) yöntemi ile analiz gerçekleştirilmiştir. İlk önce Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği değeri ,860 olarak tespit edilmiş ve örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu değer O'Brien (2007: 146) tarafından 0,80-0,90 arası "değerli" kategorisinde sınıflandırılmaktadır. Ayrıca Barlett Testi sonucunda  $\chi^2(91)=5,122$ ;  $p < 0,05$  olarak bulunmuştur; bu durum ifadeler arasındaki korelasyonların AFA için yeterli olduğunu göstermektedir. AFA sonucunda, 14 ifadeden oluşan ASÖ'nün 2 alt boyutlu (faktörlü) bir yapıdan oluştuğunu ve bu iki faktörün toplam varyansın %65'ini açıkladığı tespit edilirken, bu oranın %50'den yüksek olması analizin geçerliliğini kanıtlamaktadır (Scherer et al., 1988). Açıklayıcı faktör analizinde ortak varyans değerleri ve ölçekteki madde değerlerinin 0,4'ten düşük olmaması önemlidir (Field, 2000: 434). Ölçekteki tüm değerler 0,4'ten büyüktür. Ayrıca, alt boyutlardan ilki varyansın %34'ünü, ikincisi ise %31'ini açıklamaktadır. Tablo 1'de ifadelerin faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri aşağıda gösterilmiştir.

**Tablo 1.** Algılanan Stres Ölçeği Faktör Analizi

Algılanan Stres Boyutları	Faktör Yükleri	Varyans %	C. Alfa
<b>Yetersiz Özyeterlik Algısı</b>			
YÖA3	,843		
YÖA1	,837	34,13	,929
YÖA2	,776		
YÖA4.	,758		
YÖA6	,746		
YÖA5	,740		
YÖA7	,697		
<b>Stres/Rahatsızlık Algısı</b>			
SRA1	,765		
SRA2	,730		
SRA4	,718	30,90	,886
SRA3	,707		
SRA5	,704		
SRA6	,692		
SRA7	,674		

Cronbach Alfa: 0,937; Toplam Varyans: 65,03; Çıkarım Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi  
Döndürme Yöntemi: Varimax; İterasyon Sayısı: 3; KMO Uygunluk Ölçütü: ,860; Barlett Küresellik Testi  $\chi^2$ : 5,122  
p: 0,000

### İşgören Motivasyonu Ölçeği Faktör Analizi

İşgören Motivasyonu Ölçeği'nin (İMÖ) yapı geçerliliğini ve faktör yapısını belirlemek için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) kullanılmış ve temel bileşenler ve dik döndürme (varimax) yöntemi ile analiz gerçekleştirilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği değeri ,925 olarak bulunmuş ve örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli

olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu değer O'Brien (2007: 146) tarafından 0,90 ve üstü için "harika" kategorisinde sınıflandırılmaktadır. Ayrıca Barlett Testi sonucunda  $\chi^2(276)=1,190$ ;  $p < 0,05$  olarak bulunmuştur; bu durum ifadeler arasındaki korelasyonların AFA için yeterli olduğunu göstermektedir. AFA sonucunda, 24 ifadeden oluşan İMÖ'nün 2 alt boyutlu bir yapıdan oluştuğunu ve bu iki faktörün toplam varyansın %69'unu açıkladığı tespit edilmiştir. Bu oran %50'den yüksek olduğundan dolayı analizin geçerli olduğunu göstermektedir (Scherer et al., 1988). Açıklayıcı faktör analizinde ortak varyans değerleri ile ölçekteki maddelerin değerlerinin 0,4'ten düşük olmaması gerekmektedir (Field, 2000: 434). Ölçekteki tüm değerler 0,4'ten büyüktür. Ayrıca, alt boyutlardan ilki varyansın %29'unu, ikincisi de %39'unu açıklamaktadır. Tablo 2'de ifadelerin faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri aşağıda gösterilmiştir.

**Tablo 2.** İşgören Motivasyonu Ölçeği Faktör Analizi

İşgören Motivasyonu Boyutları	Faktör Yükleri	Varyans %	C. Alfa
<b>İçsel Motivasyon</b>			
İM1	,797		
İM2	,791		
İM3	,752		
İM7	,738		
İM4	,715		
İM6	,710	29,061	,937
İM5	,695		
İM8	,683		
İM9	,676		
<b>Dışsal Motivasyon</b>			
DM2	,769		
DM1	,767		
DM3	,767		
DM4	,761	39,162	,968
DM5	,761		
DM6	,758		
DM7	,754		
DM8	,754		
DM10	,752		
DM12	,733		
DM11	,732		
DM13	,722		
DM14	,707		
DM9	,686		
DM15	,663		

Cronbach Alfa: 0,973; Toplam Varyans: 68,223; Çıkarım Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi  
Döndürme Yöntemi: Varimax; İterasyon Sayısı: 3; KMO Uygunluk Ölçütü: ,925; Barlett Küresellik Testi  $\chi^2$ : 1,190  
p: 0,000



### İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi

İş Tatmini Ölçeği'nin (İTÖ) yapı geçerliliğini ve faktör yapısını belirlemek için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) kullanılmış ve temel bileşenler ve dik döndürme (varimax) yöntemi ile analiz gerçekleştirilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği değeri ,743 olarak bulunmuş ve örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu değer O'Brien (2007: 146) tarafından 0,70-0,80 arası için "orta derecede" kategorisinde sınıflandırılmaktadır. Ayrıca Barlett Testi sonucunda  $\chi^2(10)=1,141$ ;  $p < 0,05$  olarak bulunmuştur; bu durum ifadeler arasındaki korelasyonların AFA için yeterli olduğunu göstermektedir. AFA sonucunda, 5 ifadeden oluşan İTÖ'nün tek boyutlu bir yapıdan oluştuğunu ve toplam varyansın %61'ini açıkladığı tespit edilmiştir. Bu oran %50'den yüksek olduğundan dolayı analizin geçerli olduğunu göstermektedir (Scherer et al., 1988). Açıklayıcı faktör analizinde ortak varyans değerleri ile ölçekteki maddelerin değerlerinin 0,4'ten düşük olmaması önemlidir (Field, 2000: 434). Ölçekteki tüm değerler 0,4'ten büyüktür. Tablo 3'de ifadelerin faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri aşağıda gösterilmiştir.

**Tablo 3.** İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi

İş Tatmini Boyutları	Faktör Yükleri	Varyans %	C. Alfa
İş Tatmini			
İT1	,849		
İT2	,846	61,37	,840
İT4	,826		
İT3	,697		
İT5	,682		

Cronbach Alfa: 0,840; Toplam Varyans: 61,379; Çıkarım Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi  
Döndürme Yöntemi: Varimax; İterasyon Sayısı: 3; KMO Uygunluk Ölçütü: ,743; Barlett Küresellik Testi  $\chi^2$ : 1,141  
p: 0,000

**Tablo 4.** Değişkenlere Yönelik Ortalamalar

Değişkenler	Ortalamalar
İş Tatmini	( $X=3,70$ )
İşgören Motivasyonu	( $X=3,57$ )
Algılanan Stres	( $X=3,21$ )

Tablo 4'de değişkenlere yönelik ortalamalara bakıldığında sırasıyla, iş tatmininin ( $X=3,70$ ), işgören motivasyonu ( $X=3,57$ ) ve algılanan stres ( $X=3,21$ ) olduğu görülmüştür

**Tablo 5.** Korelasyon Analizi

	İş Tatmini	Algılanan Stres	İşgören Motivasyonu
İş Tatmini	1	-,263 p= ,000	,608 p= ,000
Algılanan Stres	-263 p= ,000	1	-,320 p= ,000

İşgören Motivasyonu	,608 p= ,000	-,320 p= ,000	1
---------------------	--------------	---------------	---

Tablo 5’de görüldüğü gibi, iş tatmini ile algılanan stres arasında (-,263, p= ,000) negatif ve anlamlı bir ilişki söz konusu iken, iş tatmini ile işgören motivasyonu arasında (.608, p= ,000) pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Algılanan stres ile işgören motivasyonu arasında (-,320, p= ,000) negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 6.** Regresyon Analizi

<b>Model 1 (Bağımlı Değişken: İşgören Motivasyonu)</b>			
<b>Bağımsız Değişken</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>	<b>P</b>
Algılanan Stres	-,320	-7,252	,000
R= ,320; R <sup>2</sup> = ,103; Düzeltilmiş R <sup>2</sup> = ,101; F= 52,596; p= 0.000			
<b>Model 2 (Bağımlı Değişken: İş Tatmini)</b>			
<b>Bağımsız Değişken</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>	<b>P</b>
Algılanan Stres	-,263	-5,854	,000
R= ,263; R <sup>2</sup> = ,069; Düzeltilmiş R <sup>2</sup> = ,067; F= 34,274; p= 0.000			
<b>Model 3 (Bağımlı Değişken: İşgören Motivasyonu)</b>			
<b>Bağımsız Değişken</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>	<b>P</b>
Algılanan Stres	-,172	-4,584	,000
İş Tatmini	,562	-14,969	,000
R= ,320; R <sup>2</sup> = ,103; Düzeltilmiş R <sup>2</sup> = ,101; F= 52,596; p= 0.000			

İş tatmininin aracılık etkisini ortaya koymak için Baron & Kenny’nin (1986) geliştirmiş olduğu aracılık modeli kullanılmıştır. Bu modele göre üç aşamalı regresyon analizi uygulanmaktadır. Aracılık etkisinin varlığından söz edilebilmesi için aşağıdaki üç koşulun sağlanması gerekmektedir (Baron & Kenny’nin, 1986):

1. Bağımsız değişkenin (algılanan stres), bağımlı değişken (işgören motivasyonu) üzerinde bir etkisinin olması gerekmektedir.
2. Bağımsız değişkenin (algılanan stres), aracı değişken (iş tatmini) üzerinde bir etkisinin olması gerekmektedir.
3. Üçüncü aşamadaki regresyon analizinde aracı değişken (iş tatmini) modele eklendiğinde, bağımsız değişkenin (algılanan stres), bağımlı değişken (işgören motivasyonu) üzerindeki anlamlılığı ortadan kalkıyorsa tam bir aracılık etkisi olduğu; anlamlılığını koruyor sadece  $\beta$  katsayısı azalıyorsa kısmi aracılıktan söz edilebilir. Tablo 6’da iş tatmininin aracılık etkisini test eden regresyon analizi yer almaktadır.

Model 1’de, algılanan stresin, işgören motivasyonu üzerinde anlamlı ve negatif etkisinin olduğu ( $\beta=-0,320$ ;  $p=0,000$ ) görülmektedir. Bu sonuca göre  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir. Model 2, algılanan stresin iş tatmini üzerinde anlamlı ve negatif etkisinin olduğunu ( $\beta=-0,263$ ;  $p=0,000$ ) göstermektedir. Bu durumda  $H_2$  hipotezi kabul edilmiştir. Model 3’te ise, iş tatmininin, işgören motivasyonu üzerindeki pozitif ve

anlamli etkisinin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre  $H_3$  hipotezi kabul edilmiştir. Model 3'te ayrıca, algılanan stres ile işgören motivasyonu arasındaki ilişkiye iş tatmini değişkeni eklendiğinde negatif etki devam etmekle birlikte, Model 1'deki ( $\beta=-0,320$ ) katsayı, Model 3'te ( $\beta=-0,172$ 'e) düşmüştür. Bu doğrultuda kısmi aracılık etkisinden söz edilmektedir.

Bu sonuçlara göre, algılanan stres ile işgören motivasyonu arasındaki ilişkide, iş tatmininin 0,000 anlamlılık düzeyinde kısmi bir aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Fakat kesin bir aracı etkiden söz etmek için, beta değerlerindeki azalmanın anlamlılığı Sobel Testi ile analiz edilmiştir. Sobel testi sonuçları, algılanan stres ile işgören motivasyonu arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık etkisinin olduğunu desteklemektedir ( $Z= 6.5762$ ;  $p=0,000$ ). Bu durumda  $H_4$  hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Buna ek olarak üçüncü modelde iki farklı değişkenin, bağımsız değişken olarak modele dahil edilmesi nedeniyle çoklu bağıntı ve oto-korelasyon (multicollinearity) olup olmadığı test edilmiş ve VIF=1,075 ve Tolerans= 0,931 değerleri, değişkenler arasında çoklu bağıntı ve oto-korelasyon olmadığını göstermektedir (Field, 2000).

## Sonuç ve Öneriler

Otel işletmelerinde hizmet kalitesi oldukça önemli bir yere sahip olmakla birlikte Otel çalışanlarının sunmuş olduğu hizmeti etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bunlardan en önemlileri olarak sıralanabilecek stres, motivasyon ve iş tatmini kavramlarına dikkat edilmesi gerekmektedir. Çağımızın hastalığı olarak görülen stres, psikolojik ve bedensel rahatsızlığın kaynağı olarak ifade edilebilmektedir. Çalışanların stres seviyelerinin yüksek olmasının performanslarını (Koca & Yıldız, 2018; Yılmaz & Günay, 2020) ve verimliliklerini olumsuz etkilediği bilinmektedir. Yapılan çalışmalarda (Saleem et al., 2015; Uludağ, 2019) stresin motivasyon üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmektedir. Stres seviyesinin yüksek olması çalışanın motivasyonunu olumsuz etkilemekte bu da performans ve verimliliği düşürmektedir. Aynı zamanda stresin (Yapraklı & Yılmaz, 2007; Polat, 2008) iş tatmini üzerinde de negatif yönlü bir etkisinin olduğu ifade edilmektedir. Diğer yandan literatür incelendiğinde, işgören motivasyonu ile iş tatmini arasında (Li et al., 2014; Saracel, Taşseven & Kaynak, 2016; Yaman, 2017) pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Elde edilen analiz sonuçlarına göre, algılanan stresin, işgören motivasyonu üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkisi ortaya çıkmıştır. Bu sonuç literatürde yapılan çalışmaları (Yapraklı & Yılmaz, 2007; Polat, 2008; Khalatbari, Ghorbanshiroudi & Firouzbakhsh, 2013; Saracel, Taşseven & Kaynak 2016; Bayar & Öztürk 2017; Boz, Duran & Yenilmez 2019) destekler niteliktedir. Diğer yandan algılanan stresin, iş tatmini üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Ortaya çıkan bu sonuç literatürdeki (İldız Öğrüç, 2009; Li et al., 2014; Masihabadi et al., 2015; Kahraman 2019) araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Bir başka önemli sonuç da iş tatmininin işgören motivasyonu üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu ve algılanan stres ve işgören motivasyonu arasındaki ilişkide iş tatmininin,

kısmi aracılık etkisinin olmasıdır. Ortaya çıkan bu sonuçlar literatürdeki benzer araştırmalarla (Saracel, Taşseven & Kaynak, 2016; Yaman, 2017) uyumluluk göstermektedir.

Tüm sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde stresin, motivasyon ve iş tatmini üzerindeki olumsuz etkileri göz önüne alınarak, çalışanların stres seviyelerini performanslarını arttıracak, yapmış oldukları işten tatmin olmalarını sağlayacak ve motivasyonlarını yükseltecektir. Bu çalışmada görüldüğü üzere stres, işgörenlerin tatmin ve motivasyonlarını olumsuz etkilemektedir. Stres seviyesi yüksek olan çalışanların iş tatminleri azalmakta ve motivasyonları düşük olmaktadır. Bu nedenle yöneticilerin işgörenlerin stresini azaltabilecek faaliyetler yürütmesi yerinde olacaktır. Araştırmada çıkan önemli bir sonuç da iş tatmininin motivasyonu pozitif etkilemesi ve algılanan stres ile işgören motivasyonu arasında aracılık etmesidir. Bu bağlamda otel yöneticilerine, çalışanların iş tatmininin sağlanmasında ücret artışı, kariyer fırsatları, çalışma koşullarının iyileştirilmesi gibi düzenlemeler yapması önerilmektedir. Bu sayede, stresin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri azaltılabilecektir.

Bu araştırma Bodrum'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler ile sınırlandırılmıştır. İleride yapılacak araştırmalarda, farklı bölge ve nitelikteki otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin değerlendirmeye alınması ve sonuçlarının karşılaştırılması yerinde olacaktır.

## Kaynakça

Adair, J. (2003). *Etkili motivasyon*, (Çev: Salih Uyan), 1. Baskı. İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.

Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(4), 1-25.

Arslan, I. (2018). Bilinçli farkındalık, depresyon düzeyleri ve algılanan stres arasındaki ilişki. Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2), 73-86.

Aslan, M. & Doğan, S. (2020). Dışsal motivasyon, içsel motivasyon ve performans etkileşimine kuramsal bir bakış. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 11(26), 291-301.

Aslan, Z. & Cengiz, E. (2015). Akademisyenlerin iş stresi ile iş motivasyonu ilişkisi. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi, 6(12), 25-43.

Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.

Barutçugil, İ. (2004). Stratejik insan kaynakları yönetimi. (1. Baskı.). Kariyer Yayıncılık.

Basım, N. & Şeşen, H. (2009). Örgütsel adalet algısı-örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 21-23 Mayıs 2009 Eskişehir Osmangazi Üniversitesi. Bildiriler Kitabı, 808-824.

Bayar, H., & Öztürk, M. (2017). İş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi araştırma görevlileri üzerine bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(2), 525-546.

Boz, D., Duran, C., & Yenilmez, A. B. (2019). İş stresinin iş motivasyonu üzerine etkisi. *Turkish Studies Economics, Finance, Politics*, 14(4), 1189-1204.

Çakmak, Ö., Hevedanlı M. (2005). Eğitim ve Fen-Edebiyat Fakülteleri Biyoloji Bölümü Öğrencilerinin Kaygı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 14(4)

Çelik, M. & Tepe, M. (2021). Stres ve motivasyon ilişkisi: Kadın sağlık çalışanları örneği. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(1), 43-61.

Dündar, S., Özutku, H. & Taşpınar, F. (2007). İçsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerindeki etkisi: Ampirik bir inceleme. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 105-119.

Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z., & Erat, S. (2011). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.

Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F. & Dereboy, Ç. (2013). Algılanan stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: güvenilirlik ve geçerlik analizi. In *New/Yeni Symposium Journal*, 51(3), 132-140.

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage.

Gagne, M. ve Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.

Gazioğlu, S. & Tansel, A. (2006). Job satisfaction in Britain: Individual and job related factors. *Applied Economics*, 38(10), 1163-1171. <https://doi.org/10.1080/00036840500392987>

Hablemitoğlu, Ş., & Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: Şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 171-213. [https://doi.org/10.1501/Asbd\\_0000000013](https://doi.org/10.1501/Asbd_0000000013)

Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis*. New York, NY: Guilford Press.

Ildız Öğrücü, G. (2009). İnşaat firmalarında proje müdürlerinin iş yükü, iş stresi, iş tatmini ve motivasyon ilişkisi (Tez No. 237119) [Doktora Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi.

Kahraman, O. (2019). Stres ile iş tatmini arasındaki ilişki: Milano'daki Türk Kobi yöneticileri üzerine bir araştırma (Tez No. 596479) [Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi.

Karakaş, A., & Gökmen, G. (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya'da bir araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127. <https://doi.org/10.11616/asbed.vi.470690>

Khalatbari, J., Ghorbanshiroudi, S., & Firouzbakhsh, M. (2013). Correlation of job stress, job satisfaction, job motivation and burnout and feeling stress. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 860-863.

Kıngır, S., Koç, D. E., Tezcan, N. Ş., & Saraç, Ö. (2020). Küçük ve orta ölçekli otellerde yönetsel etkinliğin iş doyumuna etkisi: Batı Karadeniz Örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(2), 457-474.

Koca, S. & Yıldız, S. M. (2018). Futbol hakemlerini strese iten faktörler, iş tatmini ve iş performansı ilişkisinin incelenmesi. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 195-207.

Koç, H., ve Topaloğlu, M. (2012). İşletmeler İçin Yönetim Bilimi, (İkinci Baskı). Ankara

Kök, S. B. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.

Kuşluyan, Z. & Kuşluyan, S. (2005). Otel işletmelerinde iş ve işletme ile ilgili faktörlerin işgören tatmini üzerindeki görece etkisi: Nevşehir örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 183-203.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

Leblebicioğlu, M. (2018). Algılanan stres, bilişsel duygu düzenleme stratejileri ve yeme tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Luthans, F. (1981). *Organizational behavior*. (1. edition). McGraw-Hill Book Company.

Masihabadi, A., Rajaei, A., Shams Koloukhi, A., & Parsian, D. (2015). Effects of stress on auditors' organizational commitment, job satisfaction, and job performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 4, 303-314.

Mottaz, C. J. (1985). The relative importance of intrinsic and extrinsic rewards as determinants of work satisfaction. *The Sociological Quarterly*, 26(3), 365-385.

Orhaner, E., & Mutlu, S. (2018). Sağlık personelinin iş tatmininin motivasyon üzerine etkisi. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 4(1), 74-93.

Öcal, D., Tekin, K., & Kürklu, S. (2015). Bir eğitim ve araştırma hastanesi cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerin stres ve motivasyon düzeylerinin belirlenmesi. Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 2(3), 147-154.

Özdaşlı, K. & Akman, H. (2012). İçsel ve dışsal motivasyonda cinsiyet ve örgütsel statü farklılaşması: Türk Telekomünikasyon A.Ş. çalışanları üzerinde bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 4 (7), 73-81

Özkalp, E. (Ed.) (2010). Örgütsel davranış (7. baskı). Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Parnell, J. A. (2003). Propensity for participative decision-making, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and intentions to leave among Egyptian managers. Multinational Business Review, 11(1), 45-65.

Pettinger, R. (2002). Stress Management, Oxford, Capstone Publishing.

Polat, N. (2008). Hemşirelerde işe bağlı stres ve iş doyumunu: Bir eğitim hastanesinde saha çalışması (Tez No. 220394) [Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi.

Robbins, S.P., Judge, T.A. ve Campbell, T.T. (2010). Organizational behaviour. United Kingdom: Pearson Education Limited.

Ryan, R. ve Deci, E. (2000). Self – Determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well- being. American Psychologist, 55 (1), 68-78.

Sahi, M., & Raghavi, M. (2016). A Study of personality in relation to resilience and stress. International Journal for Innovation Education and Research (2): 10-18.

Saleem, M., Tufail, M. W., Atta, A., & Asghar, S. (2015). Innovative workplace behavior, motivation level, and perceived stress among healthcare employees. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS), 9(2), 438-446.

Sandrin, É., Gillet, N., Fernet, C., Leloup, M. & Depin-Rouault, C. (2019). Effects of motivation and workload on firefighters' perceived health, stress, and performance. Stress and Health, 35(4), 447-456. <https://doi.org/10.1002/smi.2873>

Saracel, N., Taşseven, Ö., & Kaynak, E. (2016). Türkiye’de çalışan y kuşağında iş tatmini-motivasyon ilişkisi. Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi, 5(1), 50-79.

Scherer, R. F., Luther, D. C., Wiebe, F. A. & Adams, J. S. (1988). Dimensionality of coping: Factor stability using the ways of coping questionnaire. Psychological Reports, 62(3), 763-770.

Sökmen, A., & Ekmekçioğlu, E. B. (2013). Yönetici etik davranışlarının sınır birim çalışanlarının motivasyon ve iş tatmini üzerindeki etkisi: Adana’da bir araştırma. İşletme Araştırmaları Dergisi, 5(4), 87-104.

Steers, R.M. ve Porter L.W. (1991). Motivation and work behavior. New York: Graw-Hill.

Stranks, J. (2005). Stress at work: management and Prevention, London, Routledge.

Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A., (2001), Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

Tikici, M. (Ed) (2005). Örgütsel davranış boyutlarından seçmeler. (1. baskı). Nobel Yayın Dağıtım.

Türkoğlu, M. E., Cansoy, R., & Parlar, H. (2017). Examining relationship between teachers' self-efficacy and job satisfaction. *Universal Journal of Educational Research*, 5(5), 765-772. 10.13189/ujer.2017.050509

Uludağ, G. (2019). İş stresi ve motivasyon ilişkisine yönelik bir alan araştırması. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (33), 411-439. <https://doi.org/10.14520/adyusbd.605567>

Yaman, A. (2017). Toplam kalite yönetimi uygulamaları ile işgören motivasyonunun iş tatmini üzerine etkilerinin incelenmesi: Bir devlet hastanesinde araştırma (Tez No. 458768) [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi.

Yapraklı, Ş., & Yılmaz, M. K. (2007). Çalışanların iş stresi algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisi: Erzurumda ilaç mümessilleri üzerinde bir saha araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 155-183.

Yenihan, B. (2014). Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 170-178. <https://doi.org/10.14230/joiss80>

Yılmaz, G. & Günay, G. Y. (2020). Presenteeism ve iş stresinin çalışan performansına etkisi Tekstil sektöründe bir uygulama. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 9(1), 91-106.

Yılmaz, T. (2014). Çalışanların iş tatmini ve motivasyon düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: kamu çalışanları üzerinde bir araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). : Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Yuen, K. F., Loh, H. S., Zhou, Q., & Wong, Y. D. (2018). Determinants of job satisfaction and performance of seafarers. *Transportation research part A: Policy and Practice*, 110, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.02.006>

Zeb, A., Saeed, G. & ur Rehman, S. (2015). The Impact of job stress on employee's performance: Investigating the moderating effect of employees motivation. *City University Research Journal*, 5(1), 120-129.