

Muhasebe ve Pazarlama Departmanlarında Çalışan Personellerin Yaşadığı İş Stresinin İş Performansına Etkisi

(The Effect of Stress Experienced By The Employees Working in the Departments of Accounting and Marketing on Their Working Performance)

Reyhan SARIÇİÇEK^a Filiz ÇOPUROĞLU^b B. Dilek ÖZBEZEK^c

^a Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi, Erdek Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Türkiye.

rsaricicek@bandirma.edu.tr

^b Gaziantep Üniversitesi, İslahiye İİBF, İşletme Bölümü, Pazarlama ABD, Türkiye. filizcokay@gmail.com

^c Gaziantep Üniversitesi, İslahiye İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü, Yönetim Bilimleri ABD, Türkiye. dilekozbezek@gmail.com

MAKALE BİLGİSİ

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

Muhasebe
Pazarlama
İş Stresi
İş Performansı

Amaç – İşletmelerin hedeflerine sistematik bir şekilde ulaşabilmesi için tüm işletme fonksiyonlarının özellikle de işletmenin mali dili olan muhasebe ve dış dünyaya açılan penceresi olan pazarlama fonksiyonlarının faaliyetlerini etkin ve verimli bir biçimde yerine getirmesi gerekmektedir. Bu da söz konusu departmanlarda çalışan personellerin iş performansına bağlıdır. Günümüzde çalışanlar çok yoğun bir iş stresi ile karşı karşıyadır ve iş stresi iş performansını etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı muhasebe ve pazarlama departmanı personellerinin yaşadıkları iş stresinin iş performanslarına etkisini tüm boyutlarıyla incelemektir.

Gönderilme Tarihi 31 Mayıs
2021

Revizyon Tarihi 30 Kasım 2021

Kabul Tarihi 10 Aralık 2021

Yöntem – Araştırma kapsamında Gaziantep 1. Organize Sanayi Bölgesi'ndeki işletmelerde muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan 251 personele e-posta yoluyla anket uygulanmış ve 155 katılımcıdan elde edilen veriler, nicel verilerin incelenmesine olanak sağlayan "SPSS 25.0 ve AMOS 24.0" programları aracılığıyla analiz edilmiştir.

Makale Kategorisi:

Araştırma Makalesi

Bulgular – Araştırma sonuçlarına göre algılanan stresin iş performansının bir yordayıcısı olduğu ve aynı zamanda algılanan stresin baş etme boyutu ile iş performansı arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görüldüğü, algılanan stresin stres boyutu ile iş performansı arasında bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların algıladıkları stres düzeyleri ve iş performansları demografik değişkenler açısından incelendiğinde; algılanan stres düzeyi ve iş performansı ile cinsiyet, medeni durum ve çalıştığı bölüm arasında anlamlı bir farklılık görülemezken, stres düzeyi ve yaş, iş performansı ve eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Tartışma – İş stresinin iş performansına etkisi üzerine yapılan çalışmalar bu etkinin nötr, olumlu, olumsuz veya n (ters u) şeklinde gerçekleşebileceğini göstermektedir. Bu çalışmada muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışanların iş stresinin iş performansına olumlu etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum iş stresinin, iş performansını her zaman olumsuz yönde değil, zaman zaman olumlu yönde de etkilediği sonucunu desteklemektedir. İşletmelerin iş stresini yok saymak yerine, strese yol açan faktörlere ve koşullara odaklanması, yaşanan stresin yüksek performans ve verimliliğe dönüşebilmesi için başarılı bir yönetim stratejisi sergilemeleri gerekmektedir.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Accounting
Marketing
Job Stress
Job Performance

Purpose – In order to ensure that businesses achieve their goals systematically, all business functions, especially the accounting function which is the financial language of the business and the marketing function which is a window for business to open up to the world, must operate effectively and efficiently. This depends on the job performance of the employees working in these departments. Nowadays, employees are faced with a quite intensive job stress and that job stress affects job performance. The aim of this study is to examine the effect of job stress experienced by the employees in accounting and marketing departments on their job performances in all its dimensions.

Received 31 May 2021

Revised 30 November 2021

Accepted 10 December 2021

Design/methodology/approach – Within the scope of the research, an online questionnaire was applied to 251 employees working in the accounting and marketing departments of the enterprises in Gaziantep 1st Organized Industrial Zone via e-mail and the data obtained from 155 participants who responded to the survey were analyzed through the "SPSS 25.0 and AMOS 24.0" programs that allow the analysis of quantitative data.

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Sarıçicek, R., Çopuroğlu, F., Özbezek, B.D. (2021). Muhasebe ve Pazarlama Departmanlarında Çalışan Personellerin Yaşadığı İş Stresinin İş Performansına Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (4), 3044-3059.

Article Classification:

Research Article

Findings – According to the results of the research, it was found that perceived stress has an effect on job performance and there is a moderate and positive relationship between the perceived stress coping dimension and the job performance, while there is no relationship between stress dimension of perceived stress and job performance. When the perceived stress levels and job performances of the participants were examined in terms of demographic variables, there appeared no significant difference between perceived stress level and job performance and gender, marital status and department; nevertheless, a significant relationship was found between stress level and age, job performance and educational status.

Discussion – The literature on the effect of job stress on job performance shows that this effect can be neutral, positive, negative or \cap (inverted u). In this study, it was concluded that job stress of employees in accounting and marketing departments has a positive effect on job performance. This result supports the conclusion that job stress does not always negatively affect job performance; it sometimes affects positively also. Instead of ignoring work stress, businesses need to focus on the factors and conditions that cause stress and demonstrate a successful management strategy in order to transform the experienced stress into high performance and productivity.

1. Giriş

Global rekabetin giderek arttığı ortamda işletmeler varlıklarını sürdürebilmek için, verimlilik ve performans artışına yönelik stratejik kararlar almak durumundadır. İşletmelerin en önemli kaynağı olan “insan” faktörü, işletmeleri sürdürebilir kılan etmenlerin başında yer almaktadır. Bir işletmede sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi ve stratejik kararların alınabilmesinin ön şartı işletmenin fonksiyonlarına göre uzmanlaşmasıdır. Bu nedenle işletmeler genel olarak muhasebe, finans, pazarlama, yönetim, üretim ve halkla ilişkiler gibi çeşitli fonksiyonlara göre departmanlara ayrılmaktadır. Şüphesiz her departmanın önemi işletmeler için vazgeçilmez ve göz ardı edilemez düzeydedir. İşletmelerin hedeflerine sistematik bir şekilde ulaşmasını sağlayabilmek için muhasebe ve pazarlama fonksiyonlarının aktif bir şekilde faaliyet göstermesi gerekmektedir.

Muhasebe fonksiyonu işletmelerin tüm mali işlemlerinin doğru ve eksiksiz şekilde kaydını tutan bir sistemdir. İşletme sahiplerine ve ortaklarına mali konularda stratejik kararlar almasına yardım eden muhasebe fonksiyonu işletmenin bel kemiğini oluşturmaktadır. İşletmenin varlık ve yükümlülükleri ile faaliyet gösterebilmesi finansal bilgilerin doğruluğuna ve güvenilirliğine, muhasebe kayıtlarının tam ve doğru olması koşullarına bağlıdır. Bu koşulların sağlanabilmesi ise muhasebe departmanı çalışanlarına ve bu çalışanların performansına bağlıdır.

Pazarlama fonksiyonu ise üretilen ürün ve hizmetlerin pazarlanabilmesi için gereken işlerin belirlenmesi, tanımlanması, gruplanması, yetki ve sorumlulukların dağıtımı faaliyetlerini içermektedir. İşletmede yer alan pazarlama faaliyetleri ürün, mal veya hizmetler ile ilgili araştırmaların yapılmasını, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesini ve müşteri tercihlerindeki değişimleri kapsamaktadır. İşletmeler pazarlama departmanı faaliyetleri sonucunda satış oranlarını ve verimliliği arttırarak karlılığın devam etmesini sağlamaktadır.

Müşterilere sunulan ürün ve hizmetlere değer katarak kar elde etmek isteyen işletmeler pazarlama fonksiyonuna ağırlık verirken, aynı zamanda kazanılan karların yönetimi ve doğru şekilde kayıt altına alınması için ise muhasebe fonksiyonuna ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle birbirleri ile yoğun ilişkili olan muhasebe ve pazarlama departmanlarının verimliliği bu departmanlarda çalışan kişilerin performansına bağlıdır.

İş performansını etkileyen çok çeşitli unsurlar bulunmaktadır. Bu unsurların en önemlilerinden birisi de strestir (Tuten ve Neidermeyer, 2004: 27; Özbozkurt ve Kırmızısaç, 2019:288). Günümüzde stresin iş performansına etkisi tarihin hiçbir döneminde olmadığı kadar büyüktür (Driskell ve Salas, 2013:2). İşletmeler, 21. yüzyılda yüksek performanslı örgütlerin sembolü haline gelen stres yönetimi konusuna önem vermelidir (Huda vd., 2020: 56).

İçinde bulunduğumuz bu olağandışı dönemde stres, işletmelerde çalışanların iş performansı açısından hassasiyetle yönetilmesi gereken bir kavram olarak değerlendirilmelidir. Özellikle işletmelerin en yoğun departmanlarından olan muhasebe ve pazarlamada görev yapan personelin yaşadığı stresin iş performanslarına etki edeceği düşünülmektedir. Ancak bu etkinin nasıl ve ne derece olduğu araştırılmalıdır çünkü konuya ilişkin literatür stresin iş performansı üzerinde zararlı etkileri (Szalma ve Hancock, 2008)

olabileceği gibi; olumlu etkileri olabileceğini de (Bashir ve Ismail Ramay, 2010: 122) belirtmektedir. Bu etkinin gücü ve yönü bu araştırmanın temelini oluşturmaktadır.

Bu çalışmada işletmelerin muhasebe ve pazarlama departmanlarında görev yapan personelin yaşadığı iş stresinin iş performanslarına etkisi incelenmiştir. Bu doğrultuda öncelikle iş stresi ve iş performansı ile ilgili literatür araştırması yapılmıştır. Daha sonra Gaziantep 1. Organize Sanayi Bölgesinde büyük çoğunluğunu KOBİ'lerin oluşturduğu işletmelerin muhasebe ve pazarlama birimlerinde görev yapan 155 personelden online anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği test etmek için "SPSS 25.0 ve AMOS 24.0" programları aracılığıyla açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış ve güvenilirliklerini ölçmek için Cronbach α katsayı değeri hesaplanmıştır. Araştırma hipotezlerini test etmek için korelasyon ve çoklu (multiple) doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır.

2. Literatür Araştırması

Çalışmanın bu bölümünde iş stresi, iş performansı ve stres-performans ilişkisi kavramsal açıdan değerlendirilerek konuya ilişkin literatüre yer verilmiştir.

2.1. İş Stresi

Stres, kişinin kendisiyle yüzleşme yeteneğini aşan çeşitli dış etkenlere maruz kaldığında gösterdiği bir dizi fiziksel ve zihinsel tepkidir (Armenta Hernández vd., 2020:113). Stres, genellikle bir kişinin bir durumun gereksinimlerinin üstesinden gelebileceğinden daha zor olduğunu fark ettiğinde ortaya çıkan bir durum olarak görülür (Mansoor vd. 2011). Günümüzde stresin birçok fiziksel ve psikolojik hastalığa neden olabileceği veya hastalığın evrim ve gelişiminde rol oynayabileceği tespit edilmiştir (Zameni, 2021:37).

İşyerinde stres kavramı araştırmacıların büyük ilgi gösterdiği bir konudur (Singh ve Prasad, 2018:82). İş yaşamında görevlerini yapmakta olan kişiler bu ortamdan kaynaklanan stresle karşı karşıya kalmaktadır (Fırat, 2018:160). Stres, tüm bireylerin işi tamamlarken en sık karşılaştığı sorundur ve gergin, huzursuz veya endişeli hissetmek olarak tanımlanabilir (Muis, vd., 2021: 90). İş stresi, iş talepleri ile işçinin yetenekleri, kaynakları veya ihtiyaçları arasında zayıf bir eşleşme olduğunda ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal tepkidir (Niosh, 2004; Gilboa vd, 2008). Başka bir deyişle, işle ilgili stres, işçinin yetenekleri çeşitli sorunların nitelikleri ve talepleri tarafından aşıldığında ortaya çıkar (Armenta Hernández vd., 2020:113). İş stresi, çalışanların önemli zorlukların üstesinden gelme yeteneğinden emin olmadığında ortaya çıkan hoş olmayan bir duygusal durumdur (Manoppo, 2020:1395). İşyerinde stres üretkenliği düşürür, yönetim baskılarını artırır ve insanları birçok yönden hasta eder (Ayaz vd., 2017:01). İş stresinin korku veya endişe, saldırganlık, ilgisizlik, can sıkıntısı, depresyon, yorgunluk, hayal kırıklığı, duygusal kontrol kaybı, düşük benlik saygısı, sinirlilik, yalnızlık şeklinde öznel; kolay kazalar, alkolizm, uyuşturucu kullanımı, duygusal taşma, aşırı yeme veya sigara, dürtüsel davranış, gergin kahkaha şeklinde davranışsal; makul kararlar verememe, düşük konsantrasyon, dikkat eksikliği, eleştiriye karşı çok hassas, zihinsel engeller şeklinde bilişsel; yüksek kan şekeri, artan kalp atış hızı ve tansiyon, ağız kuruluğu, aşırı terleme şeklinde fizyolojik ve devamsızlık, ciro, düşük verimlilik, iş ortaklarından izolasyon, azalan örgütsel bağlılık ve sadakat şeklinde örgütsel etkileri ve sonuçları olabilir (Saputra, Rina, ve Sodiq, 2019: 102).

2.2. İş Performansı

Performans, kişinin içinde çalıştığı organizasyon veya sistemin değer verdiği çıktılar ve başarılar olarak tanımlanır (Shah vd., 2011). Performans, birey için önemlidir. Görevleri yerine getirmek ve yüksek düzeyde performans sergilemek, maharet ve övünme duyguları ile bir tatmin kaynağı olabilir. Düşük performans ve amaçlara ulaşamama kişisel bir başarısızlık olarak deneyimlenebilir (Ayaz vd., 2017: 1).

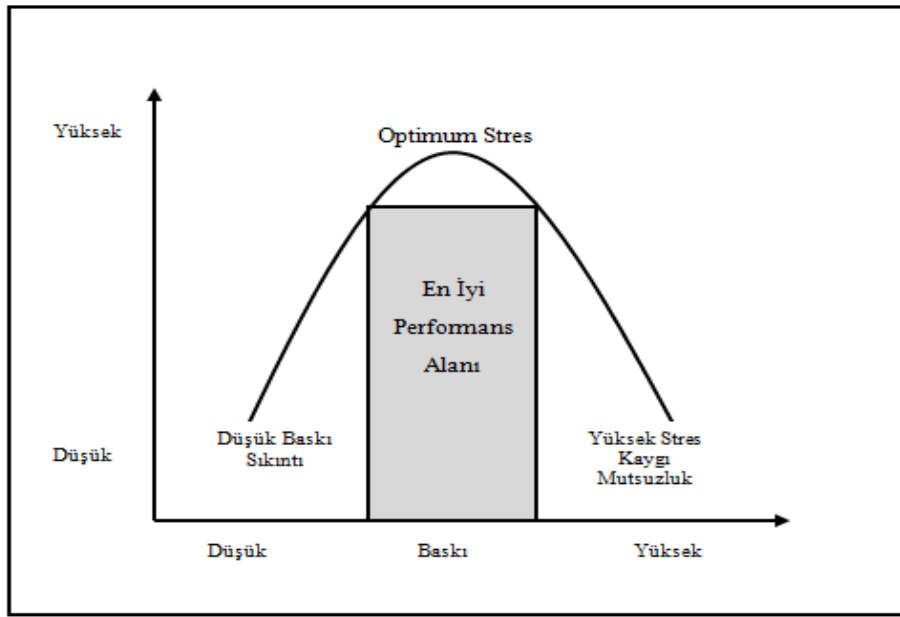
İş performansı, çalışanların örgütsel hedeflerle ilişkili olan ve bu hedeflere katkıda bulunan eylemleri ve davranışlarını ifade eder (Swider ve Zimmerman, 2014; Hidayati vd. 2019). Bu bağlamda, iş performansı, çalışanların iş görevlerini ne kadar iyi tamamladıkları ve görevlerin tamamlanmasıyla ilgili ne kadar faaliyette buldukları olarak gösterilebilir (Liv vd., 2021: 121).

İş performansı genel olarak ikiye ayrılır. Bunlar (Borman ve Motowidlo,1993: 34-37); belirli bir organizasyonda temel teknik sürecin yürütülmesi ve sürdürülmesi ile ilgili faaliyetleri ifade eden görev performansı ve teknik temel işlevlerin içinde bulunduğu örgütsel, sosyal ve psikolojik ortamı şekillendirerek örgütsel etkililiğe katkıda bulunan faaliyetleri ifade eden bağlamsal performanstır.

Performans, örgüt içinde başkaları tarafından da kabul edilirse, genellikle mali ve diğer faydalarla ödüllendirilir. Performans, gelecekteki kariyer gelişimi ve pazarda başarı için tek ön koşul olmasa da önemli bir konudur (Ayaz vd. 2017: 2). Günümüzde yüksek performanslı çalışma sistemlerini sürdürebilmek için iş sorumlulukları ve çalışma saatleri arttırılmaktadır (Chang vd., 2017). Artan iş talepleri ve çalışanların bu talepleri karşılama çabaları ise iş stresine sebep olmaktadır (Zahoor, Abdullah ve Zakaria; 2021).

2.3. Stres-Performans İlişkisi

Günümüz piyasalarındaki profesyoneller için stres ve bunun iş performansı ile ilişkisi her zamankinden daha önemli hale gelmiştir (Oberlechner, Nimgade, 2005:285). İş stresi literatürü, stres-performans ilişkisinin karmaşık olduğunu göstermektedir (Contreras ve Gonzalez, 2020:265). İş stresine ilişkin farklı araştırmalar, iş stresinin çalışanlar açısından olumlu veya olumsuz etkileri olabileceğini vurgulamıştır (Saputra, Rina, ve Sodiq, 2019:102). Düşük ve yüksek seviyelerde stresin olumlu etkisi, çalışanların işinin iyileştirilmesi için itici bir güç olarak hareket etmesi anlamında işlevseldir. Stresin yüksek düzeyde olumsuz etkisi, çalışan performansında ciddi bir düşüştür (Alam, 2020:530).



Şekil 1. İş Stresi ve Performans İlişkisi (Kaynak: Jayathilaka ve Subasinghe, 2016:96).

Ters U kavramı iş stresinin performans üzerindeki etkisini göstermektedir. İş stresi performans üzerinde sıklıkla eğrisel bir etki gösterir ve bu eğrisel etki ters U şeklinde gösterilmektedir. Ters U eğrisi çalışanların kurumlarda karşılaştığı problemlerle mücadele etmeyi tercih ettiğini, mücadele edemediği takdirde ise geri çekildiğini ve geri çekilmenin sonuçlarını kabullenmek zorunda kaldığını açıklamaktadır (Sullivan ve Bahagat, 1992: 357).

Ters U Şekil 1' de gösterilmiştir. Bu eğriye göre çok az veya çok fazla stresin zararlı olduğu, ancak orta düzeyde stresin olumlu olduğu söylenebilir (Contreras ve Gonzalez, 2020:265). Çalışma ortamındaki normal stres durumunda ise çalışanlar stres ile mücadele etmekten çok performanslarını artırma çabası içine girmektedirler (Özbozkurt ve Kırmızısaç, 2019: 290). Stres-performans ilişkisinde; başlangıç için, streste kademeli ancak hafif artışlar, artan performansla ilişkilidir, ancak belirli bir seviyeden itibaren, stresin ilave artışları, performansın düşmesine neden olmaktadır (Creţu ve Gora, 2019: 410).

Stres-performans ilişkisine ilişkin literatür incelendiğinde; Saputra, Rina, ve Sodiq (2019); Singh ve Prasad (2018) çalışmalarında iş stresinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Desseller (2000), Dean (2002), Gaumail (2003), Alam (2020), Jayathilaka, Subasinghe (2016), Yunita, P. I., ve Saputra (2019), Nyangahu ve Bula (2015), Ayaz vd. (2017), Ekiabor (2019) iş stresi ve iş performansı arasında negatif anlamlı ilişki tespit ederken, Muis vd. (2021) iş stresinin iş performansı üzerinde bir etkisi olmadığı sonucuna varmışlardır.

Alan yazınında iş stresinin iş performansı üzerindeki etkisini muhasebe ve muhasebeciler açısından inceleyen Bernardi (1997), Özmütav ve Mirzahi (2017), Fisher (2001), Chen, Silverthorne ve Hung (2006), Yıldırım (2008), Yıldırım, Tüfekçi ve Çukacı (2004), Kaplanoğlu (2014), Patten (1995), Choo (1987), Yousefi, Nayebedeh ve Eslami (2015) gibi çalışmaların yanında; iş stresinin iş performansı üzerindeki etkisini pazarlama ve pazarlamacılar açısından inceleyen Armağan ve Kubak (2013), Veloutsou ve Panigyrakis (2004), Behrman ve Perreault (1984), Noor ve Maad (2009), Netemeyer, Maxham ve Pullig (2005) gibi çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmada ise iş stresinin iş performansına etkisi muhasebe ve pazarlama departmanı çalışanları açısından incelenecektir

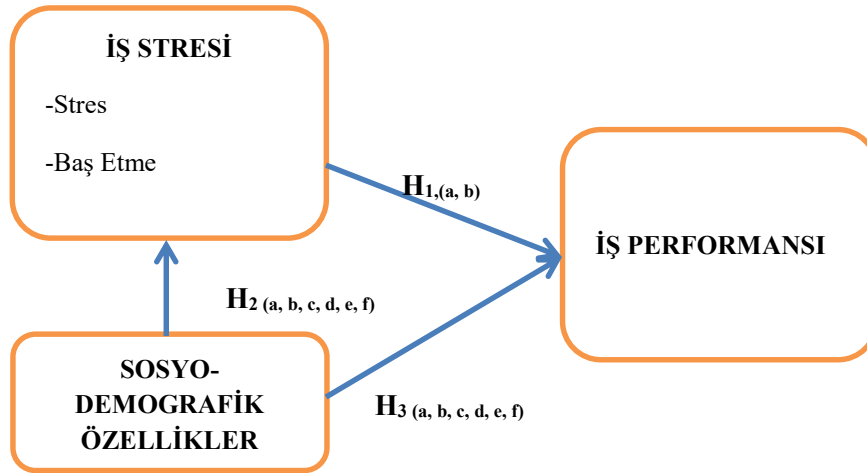
3. Yöntem

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı ve araştırmanın modeli, araştırma verilerinin toplama yöntemi ve ölçüm araçları, araştırmanın kapsamı ve araştırmanın örnekleme konularına yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Araştırmanın Modeli

Stres, bir kişinin refahı için bir zorluk veya tehdit oluşturan herhangi bir şeydir (Tus, 2020: 29). Bireyler günlük yaşamlarında olduğu gibi iş yaşamlarında da çeşitli stres faktörleri ile karşı karşıyadır. İş, bir kişinin yaşamının evrensel bir yönüdür ve bir işle ilgili stres kaçınılmazdır. Stres, bireyin iş performansını etkiler (Hunda vd. 2020:25). Muhasebe departmanı ve pazarlama departmanı çalışanları mesleklerini ifa ederken, yöneticilerin yoğun denetimi ve baskı altında çalışmanın verdiği etkiyle birçok stres faktörü ile karşılaşmakta ve yoğun stres altında görev yapmaktadırlar. Bu doğrultuda araştırmanın temel amacı işletmelerin muhasebe ve pazarlama biriminde çalışan personelin iş stresi düzeyinin iş performanslarına etkisinin incelenmesidir.

Algılanan stres düzeyi bağımsız değişken (Cohen vd., 1983: 394-395) ve iş performansı (Şehitoğlu, 2010: 217) bağımlı değişken şeklinde ele alınmıştır. Aynı zamanda sosyodemografik değişkenlere yönelik "katılımcıların iş stresi ve iş performansı ölçeklerine verdikleri cevaplar, sosyodemografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?" sorununun cevabı da araştırılmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın hipotezlerini bütün olarak gösteren araştırma modeli Şekil 1'de sunulmuştur.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Aşağıda araştırmanın modeli kapsamında oluşturulan araştırma hipotezleri sunulmuştur.

H₁: Algılanan iş stresinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

- **H_{1(a)}:** Algılanan iş stresinin stres boyutunun iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- **H_{1(b)}:** Algılanan iş stresinin baş etme boyutunun iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2(a)(b)(c)(d)(e)(f)}: Algılanan iş stresi sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık gösterir.

H_{3(a)(b)(c)(d)(e)(f)}: İş performansı sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık gösterir.

3.2. Araştırma Verilerinin Toplama Yöntemi ve Ölçüm Araçları

Gaziantep Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'nun 27/04/2021 tarihli 07/49 nolu kararı ile etik kurul onayı ile araştırma verileri toplanmaya başlanmış ve bu amaçla üç bölümden oluşan online bir anket formu oluşturulmuştur. Hazırlanan anket formunun birinci bölümü katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemek için sorulan 7 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölümü ise katılımcıların stres düzeylerini belirlemek amacıyla Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983: 394-395) tarafından geliştirilen "Algılanan Stres Ölçeği" ifadelerinden oluşmaktadır. Eskin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy (2013: 138) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan "Algılanan Stres Ölçeği"nin Cronbach α katsayısı 0.84 olarak hesaplanmıştır. Bu ölçekte stres faktörünü ölçmeye yönelik 7 ifade ve baş etme faktörünü ölçmeye yönelik 7 ifade bulunmaktadır. Ölçekte muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan personelin geride kalan bir ay içinde ifadelerde bulunan duygu veya düşünceleri yaşama sıklıklarını 1 = Hiç ile 5 = Çok sık arasında olmak üzere ifade etmeleri istenmiştir. Anket formunun üçüncü bölümünde katılımcıların iş performansını düzeyini ölçmek amacıyla Rahman ve Bullock'un (2004) çalışmalarına dayanarak geliştirilen ve ülkemizde geçerlilik ve güvenilirlik çalışması birçok araştırmacı tarafından yapılan "Çalışan performansı Ölçeği" kullanılmıştır. Bu ölçüm aracının Şehitoğlu (2010: 121) tarafından Cronbach α katsayısı 0.878 olarak hesaplanırken, Kılıç (2012) Cronbach α katsayısını 0.759 olarak hesaplamıştır (Şehitoğlu, 2010: 217; Kılıç, 2012: 50; Erdoğan ve Adnan, 2019:109).

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Örnekleme

Gaziantep Organize Sanayi 1. Bölgesinde farklı alanlarda faaliyette bulunan toplam 166 işletme araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır. Gaziantep Organize Sanayi web sayfasından iletişim bilgilerine ulaşılan 166 işletme telefonla aranarak muhasebe ve pazarlama departmanlarında görev yapan personel sayısı ve bu personelin iletişim bilgileri istenmiştir. Büyük çoğunluğunu KOBİ'lerin oluşturduğu işletmelerin muhasebe ve pazarlama departmanlarında görev yapan toplam 251 personel olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamında örneklemin %95 güven aralığında ve %5 hata payı ile 152 katılımcı olması gerektiği ortaya çıkmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 50; Altunışık vd., 2004, 125). Araştırmada hem uygulama sırasında karşılaşılabilecek güçlüklerden daha az etkilenmek hem de örnekleme geçerliliğini artırmak amacıyla iletişim bilgilerine ulaşılan 251 personelin tamamının mail adreslerine online anket formu yollanmış, ancak dağıtılan anketlerin 155'i geri dönerek değerlendirilmeye alınmıştır.

Araştırma için kolayda örneklem yöntemiyle ulaşılabilen katılımcılardan gönüllülük esasına bağlı olarak veri toplanmıştır. Gaziantep Organize Sanayi 1. Bölgesinde faaliyet gösteren işletmelerin muhasebe ve pazarlama departmanlarında görev yapan 155 personel araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Örneklemin evreni karşılama oranı yaklaşık %62'dir. Bu araştırmaya muhasebe biriminden 81 (%52,3) kişi ve pazarlama biriminden 74 (47,7) olmak üzere toplam 155 kişi katılmıştır. Araştırmaya katılanların 71'i (%45,8) kadın ve 84'ü (%54,2) erkek olduğu belirlenirken, 119'unun (%76,8) evli ve 36'sinin (%23,2) bekâr olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların 19'u (%12,3) 18-25 yaş aralığında, 44'ü (%28,4) 26-30 yaş aralığında, 46'sı (%29,6) 31-40 yaş aralığında, 29'u (%18,7) 41-50 yaş aralığında ve 17'si (%11,0) 51 yaş ve üzerindedir. Eğitim durumu açısından katılımcıların 21'i (%13,6) lise mezunu, 31'i (%20) ön lisans, 83'ü (%53,5) lisans ve 20'si (%12,9) yüksek lisans mezunudur. Öte yandan, katılımcıların 66'sı (%42,6) 1-5 yıl arası, 51'i (%32,9) 6-10 yıl arası, 27'si (%17,4) 11-15 yıl arası, 11'i (%7,1) 16 yıl ve üzeri aynı işletmede çalışmakta iken, 25'i (%16,1) 1-5 yıl arası, 47'si (%30,4) 6-10 yıl arası, 45'i (%29) 11-15 yıl arası, 38'i (%24,5) 16 ve üzeri mesleki deneyime sahiptir.

4. Araştırma Verilerinin Analizi ve Bulgular

4.1. Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenirliliği

Araştırma kapsamında öncelikle ölçeklerin yapısal geçerliliklerini test etmek için açıklayıcı faktör (AFA) analizi ve doğrulayıcı faktör (DFA) analizinden faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan "Algılanan Stres Ölçeği" ve "İş Performansı Ölçeği" ile ilgili AFA sonuçları Tablo. 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları

Algılanan Stres ve İş Performansı Ölçeklerine İlişkin Faktörler	Soru Sayısı	Faktör Yükleri	Öz Değer	Varyans %	Açıklanan Varyans	K-M-O Değeri
Algılanan Stres	Faktör 1: Stres	,556-,792	4,301	30,718	55,909	,831
	Faktör 2: Baş Etme	,686-,840	3,527	25,190		
İş Performansı	Faktör 1: İş Performansı	,643-,878	4,605	65,792	65,792	,901

Tablo 1’de uygulanan AFA sonucu faktör yük değerlerinin algılanan stres ölçeği için 0,556 ile 0,840 arasında, iş motivasyonu ölçeği için 0,643 ile 0,878 arasında değiştiği ve ölçeklere ait maddelerin de içinde bulunduğu yapı ile uyum sağladığı tespit edilmiştir. KMO değerlerinin algılanan stres ölçeği için 0,831 ve iş performansı ölçeği için 0,901 olması ve Barlett Küresellik testinin iki ölçek için de anlamlı çıkması (,000) sonucu veri setinin faktör analizine uygun olduğu kabul edilmiştir. Algılanan stres ölçeğinin 2 alt boyutu ile toplam varyansın %55,909’unu açıkladığı ve iş performansı ölçeğinin tek alt boyutu toplam varyansın %65,792’sini açıkladığı görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre üç ölçek için de faktör yapısının güçlü olduğu kanıtlanmıştır. Algılanan stres ölçeğinin faktör yüklerinin 0.526 ile 0.840 arasında; iş performansı ölçeğinin faktör yüklerinin 0.643 ile 0.878 arasında değişmesi her üç ölçeğe ait maddelerin içinde bulunduğu yapı ile uyumlu olduğunu göstermektedir (Çokluk vd., 2010: 197).

AFA sonucu faktör yapısının uyumunu kontrol etmek için her bir ölçüm aracı için DFA uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan “Algılanan Stres Ölçeği” ve “İş Performansı Ölçeği” ile ilgili DFA sonucu elde edilen uyum indeksi değerleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Ölçeklere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek/Model	$\Delta\chi^2$	p < 0.05	Df	$\Delta\chi^2/df$	RMSEA	GFI	CFI	IFI
				≤ 5	$\leq .08$	$\geq .85$	$\geq .90$	$\geq .90$
Algılanan Stres	126,722	,000	65	1,950	,079	,906	,934	,936
İş Performansı	20,269	,042	11	1,843	,074	,965	,987	,987

Tablo 2’de görüldüğü üzere hem algılanan stres ölçeği hem de iş performansı ölçeklerinin genelinde model uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir (Çokluk vd., 2010: 266-275).

4.2. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Araştırma hipotezlerini test etmeye başlamadan önce algılanan stres ve iş performansı arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Ölçeklere ilişkin tanımlayıcı istatistikler, korelasyon ve Cronbach α katsayıları Tablo 3’de sunulmuştur.

Tablo 3: Tanımlayıcı İstatistikler, Korelasyon ve Cronbach α Katsayıları

Değişkenler	Ortalama	Standart Hata	Çarpıklık	Basıklık	Stres	Baş Etme	İş Performansı	Algılanan Stres
Stres	3,7724	,7981	-,263	-,297	(,824)			
Baş Etme	3,4581	,9022	-,132	-,468	,143	(,882)		
İş Performansı	3,8240	,8819	-,979	,849	,141	,641**	(,906)	
Algılanan Stres	3,6152	,64370	,490	,647	,720**	,790**	,537**	(,826)

Tablo 3’de yer alan korelasyon analizi sonucu algılanan stres ile iş performansı ($,537^{**}$) arasında ve algılanan stresin baş etme boyutu ile iş performansı ($,641^{**}$) arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülürken, algılanan stresin stres boyutu ile iş performansı arasında bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte, aritmetik ortalamanın genel algılanan stres ölçeği için $3,6152\pm,64370$ algılanan stres ölçeğinin stres boyutu için $3,7724\pm,7981$ ve baş etme boyutu için $3,4581\pm,9022$ iken, iş performansı ölçeğinin için $3,8240\pm,8819$ olduğu tespit edilmiştir. Ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 sınırları içinde olduğu ve verilerin normal dağılımın sağladığı ve aynı zamanda ölçeklere ilişkin Cronbach α katsayılarının 70 ’in üzerinde olması ölçeklerin güvenilirliğinin sağlandığını kanıtlamaktadır (Hair vd., 2009: 119; Tabachnick ve Fidell, 2013: 133).

Algılanan stresin alt boyutlarını oluşturan stres ve baş etmenin iş performansı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4: Algılanan Stresin İş Performansına Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Anova		Model Özeti		Etkiler		
		F	Sig. F	R	R ²	B	T	Sig.
İş Performansı	Algılanan Stres	61,888	,000	,537	,283	,537	7,867	,000***
	Stres	53,603	,000	,643	,414	,050	,796	,427
İş Performansı	Baş Etme					,634	10,103	,000***

Tablo 4’de çoklu regresyon analizi sonucu algılanan stresin iş performansının ($\beta: ,537$; $p=,000$) pozitif yönde bir yordayıcısı olduğunu tespit edilmiştir. Öte yandan, belirlilik katsayısına ($R^2=,283$) göre algılanan stresin iş performansındaki değişimin yaklaşık %28,3’lük kısmını açıkladığı görülmektedir. Daha sonra algılanan stresin hangi boyutunun iş performansını etkilediğini tespit etmek için yapılan amacıyla yapılan analiz sonucu algılanan stresin alt boyutu oluşturan stresin ($\beta: ,050$; $p>,05$) iş performansı üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı, ancak algılanan stresin alt boyutunu oluşturan baş etmenin ($\beta: ,634$; $p=,000$) iş performansı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda belirlilik katsayısına ($R^2=,414$) göre algılanan iş stresinin stres ve baş etme alt boyutlarının birlikte iş performansındaki değişimin yaklaşık %41,4’lük kısmını açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda H_1 ve $H_{1(b)}$ hipotezi kabul edilirken, $H_{1(a)}$ hipotezi reddedilmiştir.

Araştırma kapsamında katılımcıların algıladıkları stres ile cinsiyet, medeni durum ve çalıştığı bölüm arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla kurulan hipotezleri test etmek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 5’de sunulmuştur.

Tablo 5: T-Test Sonuçları

Hipotez	Cinsiyet	N	\bar{x}	S. Sapma	p	Sonuç
$H_{2(a)}$: Muhasebe ve pazarlama departmanında çalışan personelin algıladığı stres düzeyi cinsiyete göre farklılık gösterir.	Kadın	71	3,5131	,61259	,069	RED
	Erkek	84	3,7015	,66019		
Hipotez	Medeni Durum	N	\bar{x}	S. Sapma	p	Sonuç
$H_{2(b)}$: Muhasebe ve pazarlama Departmanlarında çalışan personelin algıladığı stres düzeyi medeni duruma göre farklılık gösterir.	Evli	119	3,6387	,63482	,411	RED
	Bekâr	36	3,5377	,67558		
Hipotez	Medeni Durum	N	\bar{x}	S. Sapma	p	Sonuç
$H_{2(c)}$: Muhasebe ve pazarlama Departmanlarında çalışan personelin algıladığı stres düzeyi çalıştığı bölüme göre farklılık gösterir.	Muhasebe	81	3,6693	,72426	,275	RED
	Pazarlama	74	3,5560	,54080		

Tablo 5’de görüldüğü üzere katılımcıların algıladıkları stres düzeyleri ile cinsiyet ($p>0,05$), medeni durum ($p= p>0,05$) ve çalıştığı bölüm ($p= p>0,05$) arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Sonuç olarak, $H_{2(a)}$, $H_{2(b)}$ ve $H_{2(c)}$ hipotezleri reddedilmiştir.

Araştırma kapsamında katılımcıların iş performansı düzeyi ile cinsiyet, medeni durum ve çalıştığı bölüme arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla kurulan hipotezleri test etmek için t-testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6: T-Test Sonuçları

Hipotez	Cinsiyet	N	\bar{x}	S. Sapma	p	Sonuç
$H_{3(a)}$: Muhasebe ve pazarlama departmanında çalışan personelim iş performansı düzeyi cinsiyete göre farklılık gösterir.	Kadın	71	3,8571	,84377	,668	RED
	Erkek	84	3,7959	,91709		
Hipotez	Medeni Durum	N	\bar{x}	S. Sapma	p	Sonuç
$H_{3(b)}$: Muhasebe ve pazarlama Departmanlarında çalışan iş performansı düzeyi medeni duruma göre farklılık gösterir.	Evli	119	3,8223	,85289	,967	RED
	Bekâr	36	3,8294	,98491		
Hipotez	Medeni Durum	N	\bar{x}	S. Sapma	p	Sonuç
$H_{3(c)}$: Muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan personelin iş performansı düzeyi çalıştığı bölüme göre farklılık gösterir.	Muhasebe	81	3,8360	,88701	,860	RED
	Pazarlama	74	3,8108	,88225		

Tablo 6’da katılımcıların iş performansı düzeyleri arasında cinsiyet ($p>0,05$), medeni durum ($p>0,05$) ve çalıştığı bölüm ($p>0,05$) açısından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Sonuç olarak, $H_{3(a)}$, $H_{3(b)}$ ve $H_{3(c)}$ hipotezleri reddedilmiştir.

Katılımcıların algıladıkları stres seviyelerinin yaş, eğitim düzeyi ve mesleki deneyime göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ANOVA analizi yapılmıştır. ANOVA analizi sonuçları Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7: ANOVA Analizi Sonuçları

Hipotez	Yaş	N	\bar{x}	S. Sapma	p	Sonuç
$H_{2(d)}$: Muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan personelin algıladığı stres düzeyi yaşlarına göre farklılık gösterir.	25 yaş ve altı	19	3,3045	,58411	,007	KABUL
	26-30 yaş arası	44	3,5568	,58489		
	31-40 yaş arası	46	3,7127	,65991		
	41-50 yaş arası	29	3,5099	,43226		
	51 yaş ve üzeri	17	4,0294	,88282		
Hipotez	Eğitim Durumu	N	\bar{x}	S.Sapma	P	Sonuç
$H_{2(e)}$: Muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan personelin algıladığı stres düzeyi eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.	Lise	21	3,6973	,49431	,110	RED
	Ön Lisans	31	3,4908	,61161		
	Lisans	83	3,5706	,65051		

	Yüksek Lisans	20	3,9071	,74379		
Hipotez	Mesleki Deneyim	N	\bar{x}	S. Sapma	P	Sonuç
H₂₍₆₎ : Muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan personelin algıladığı stres düzeyi mesleki deneyimlerine göre farklılık gösterir.	1-5 yıl arası	25	3,4457	,64129	,099	RED
	6-10 yıl arası	47	3,7705	,76016		
	11-15 yıl arası	45	3,4984	,50220		
	16 yıl ve üzeri	38	3,6729	,60783		

Tablo 7’de görüldüğü üzere katılımcıların algıladığı stres düzeyi yaşlarına (ANOVA, $p=,002$) göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için Post Hoc testleri (Tukey testi) uygulanmıştır. Sonuç olarak, **H_{2(a)}** hipotezleri kabul edilirken, **H₂₍₆₎** hipotezi reddedilmiştir.

ANOVA analizi sonrası yapılan Tukey testi sonucu 51 yaş ve üzeri ile 25 yaş ve altı ($p=,001$) olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre 51 yaş ve üzeri olan katılımcıların ($\bar{x}=4,0294$), 25 yaş ve altı olan katılımcılara ($\bar{x}=3,4286$) oranla algıladıkları stres düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların iş performans düzeylerinin yaş, eğitim durumu, mesleki deneyime göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ANOVA analizi yapılmıştır. ANOVA analizi sonuçları Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8: ANOVA Analizi Sonuçları

Hipotez	Yaş	N	\bar{x}	S. Sapma	p	Sonuç
H_{3(a)} : Muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan personelin iş performansı düzeyi yaşlarına göre farklılık gösterir.	25 yaş ve altı	19	3,4361	1,06849	,104	RED
	26-30 yaş arası	44	3,9253	,78578		
	31-40 yaş arası	46	3,9037	,72784		
	41-50 yaş arası	29	3,6355	,93801		
	51 yaş ve üzeri	17	4,1008	1,06876		
Hipotez	Eğitim Durumu	N	\bar{x}	S. Sapma	P	Sonuç
H_{3(e)} : Muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan personelin iş performansı düzeyi eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.	Lise	21	3,7959	,89051	,001	KABUL
	Ön Lisans	31	3,4286	,94401		
	Lisans	83	3,8348	,85116		
	Yüksek Lisans	20	4,4214	,55129		
Hipotez	Mesleki Deneyim	N	\bar{x}	S.Sapma	P	Sonuç
H₃₍₆₎ : Muhasebe ve pazarlama departmanlarında çalışan personelin iş	1-5 yıl arası	25	3,6114	1,04777	,150	RED
	6-10 yıl arası	47	4,0334	,83470		

performansı düzeyi mesleki deneyimlerine göre farklılık gösterir.	11-15 yıl arası	45	3,6857	,70356		
	16 yıl ve üzeri	38	3,8684	,97931		

Tablo 8’de görüldüğü üzere katılımcıların iş performansı düzeylerinin eğitim durumlarına (ANOVA, $p=,002$) göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Post Hoc testleri (Tukey testi) uygulanmıştır. Sonuç olarak, $H_{3(a)}$ hipotezleri kabul edilirken, $H_{3(a)(b)}$ hipotezi reddedilmiştir.

ANOVA analizi sonrası yapılan Tukey testi sonucu yüksek lisans ile ön lisans ($p=,001$) eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre eğitim durumu yüksek lisans düzeyinde olan katılımcıların ($\bar{x}=4,4214$), ön lisans ($\bar{x}=3,4286$) eğitim düzeyine sahip katılımcılarına oranla iş performansı düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada muhasebe ve pazarlama departmanları çalışanlarının yaşadıkları iş stresinin iş performansına etkisi incelenmektedir. Bu kapsamda yapılan çalışmada algılanan stresin iş performansının bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda algılanan stresin baş etme boyutu ile iş performansı arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görüldürken, algılanan stresin stres boyutu ile iş performansı arasında bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte, algılanan iş stresi iş performansındaki değişimin yaklaşık %41,4'lük kısmını açıklamaktadır. Bu sonuç algılanan iş stresinin iş performansını açıklamada çok önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. Eğer işletmeler iş stresini kontrol edebilir ve olumlu anlamda yönetebilirlerse bu durum iş performansında bir artışla sonuçlanacaktır.

Araştırma sonuçları demografik özellikler açısından değerlendirildiğinde, katılımcıların algıladıkları stres düzeyleri ile cinsiyet, medeni durum ve çalıştığı bölüm arasında anlamlı bir farklılık görülmezken, katılımcıların algıladıkları stres düzeyinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre büyük yaş grubunda bulunan katılımcıların, genç yaş grubundaki katılımcılara oranla algıladıkları stres düzeylerinin daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bunun yanında katılımcıların iş performansı düzeylerinin eğitim durumlarına göre de anlamlı bir farklılık gösterdiği, eğitim durumu yüksek lisans düzeyinde olan katılımcıların, ön lisans eğitim düzeyine sahip katılımcılara oranla iş performans düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma sonucunda stres düzeyi ile yaş arasında anlamlı bir farklılık tespit edilirken, alan yazınında stres düzeyi ile yaş arasında farklılık bulan çalışmaların bulunması literatürü destekler niteliktedir. Soysal (2009) ve Arıkan (2004) de yapmış oldukları çalışmalarında yaş düzeyi arttıkça stresin yoğunlaştığı sonuçlarına ulaşmışlardır. Bu sonuç genç ve daha dinamik olan kişilerin değişime daha çabuk adapte olması sebebiyle daha az stres yaşamalarından kaynaklanabilir. Literatürde yaş ve stres arasında ilişki bulamayan çalışmalar da mevcuttur (Kılıç ve Özafşarlıoğlu, 2013). Bu açıdan değerlendirildiğinde yaş ile iş stresi arasındaki ilişkinin etkili olabilecek diğer değişkenler ile birlikte düşünülmesi daha doğru sonuçlar verebilir (Özceylan vd., 2018: 49). Araştırmada Erşan ve ark. (2013) 'nın çalışmasına benzer olarak iş stresinin cinsiyet ve medeni duruma göre anlamlı bir fark göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Yine araştırma sonucunda elde edilen eğitim durumu yüksek lisans düzeyinde olan katılımcıların, ön lisans eğitim düzeyine sahip katılımcılara oranla iş performans düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucu da literatür tarafından desteklenmektedir. Türkoğlu ve Yurdakul (2017) lisansüstü eğitim derecesine sahip kişilerde iş performanslarının yüksek olduğunu tespit ederken, Köroğlu ve Avcıkurt (2014) iş performansı ve eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çalışanların daha yüksek iş performansı gösterebilmeleri için şirketler personellerinin lisansüstü eğitimini özendirici politikalar benimseyebilir. Böylelikle hem daha eğitilmiş personellerle çalışarak işletmelerini geleceğe hazırlama hem de daha iyi iş performansına sahip personellerle çalışma şansını elde etmiş olurlar.

Alan yazında, iş stresinin iş performansı üzerindeki etkisi, olumlu etki, olumsuz etki, nötr etki ve ters u olarak dört temel şekilde gerçekleştirilmektedir (Tuten ve Neidermeyer, 2004). Bu çalışmada iş stresinin iş performansına olumlu etkisi olduğu bulunmuştur. Genel olarak literatürde farklı örneklemeler üzerinde yapılan ampirik çalışmalarda da çalışmamız ile benzer sonuçlar elde edilmiştir. Judge ve diğerleri (2001); Veloulsou ve Pamgyrakis (2004); (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005) stresin iş performansının önemli bir

belirleyicisi olduğunu belirtmektedir ve bu durum iş stresinin, iş performansını her zaman olumsuz yönde değil, zaman zaman olumlu yönde de etkilediği sonucunu desteklemektedir.

Muhasebe ve pazarlama çalışanlarının yaşadıkları iş stresi bütün işletmelerin baş etmek durumunda kaldığı kaçınılmaz bir durumdur. İşletmelerin bu stresi yok saymak yerine, strese yol açan faktörlere odaklanması ve yaşanan stresin işletme üzerinde pozitif etki edecek yüksek performans ve verimliliğe dönüşebilmesi için başarılı bir yönetim stratejisi sergilemeleri gerekmektedir. Stres ile baş etme konusunda yapılacak hamleler işletmelere, stresten olumlu yönde etkilenebilecekleri bir ortam hazırlar. Bu olumlu etki durumunda stresin, devamsızlık, işten ayrılma, kaytarma gibi olumsuz sonuçları azalacak; performans, verimlilik, sürdürülebilirlik gibi olumlu sonuçları artacaktır. Bu nedenle işletmelerin stres olgusunu dikkate alarak stratejik kararlar alması, çalışanların stres anlamında daha stabil ortamda çalışmalarını sağlaması iç müşterilerin işletmeye olan bağlılığını arttıracaktır.

Literatürde genellikle olumsuz yönlerine odaklanılan stresin bu araştırma sonucunda ulaşıldığı gibi iş performansına olumlu etkileri de bulunmaktadır. İşletme yöneticilerinin iş stresini optimal düzeyde tutmaları; çalışanların dikkat odağının artması, konsantrasyonun yükselmesi, başarıma isteği, daha yüksek ücret düzeyleri ve terfi için istekli olma, kişisel kabiliyetlerini ortaya çıkarma, ayın elemanı veya haftanın çalışanı seçilme gibi özendirici yöntemlerle şirket içi olumlu rekabetin artmasını sağlayabilir. Bu nedenle işletme içi stres seviyesinin optimal düzeyde tutulması yukarıda sayılan faydaları sağlayacak olması açısından yöneticilere önerilebilir.

Bu çalışmada her ne kadar muhasebe ve pazarlama departmanları çalışanlarının yaşadıkları iş stresinin iş performansına olumlu etkisi olduğu sonucuna ulaşılsa da, işletmelerin çoğu zaman iş stresinin olumsuz yanlarıyla mücadele etmek durumunda kaldığı da yadsınamaz bir gerçektir. Stresin olumsuz etkilerini yok edebilmek adına hem yöneticiler hem de çalışanlar tarafından alınabilecek birtakım önlemler mevcuttur. Yöneticiler tarafından gerçekçi hedeflerin belirlenmesi, sorumluluk alanlarının doğru tespiti ve görev tanımlarının doğru yapılması, çalışanların danışmanlık hizmeti alabileceği kurum içi bir danışmanlık merkezinin bulunması, beklentilerin doğru tespit edilmesi, mesai saatleri içerisindeki dinlenme sürelerinin doğru ayarlanması, teşvik edici ödüllendirme sisteminin bulunması, hobi alanlarının oluşturulması, yıllık izinlerin belirli aralıklarla kullanılması (örneğin, 3 ay veya 6 ay aralıklarla izin kullandırılması), işletme içi sosyal paylaşımların (yemek, yarışma, gezi, piknik vb.) arttırılması, çalışanlar arasındaki çatışmanın azaltılması için şirket içi iletişimin güçlendirilmesi, yetki devrinin performansa bağlı olarak yapılması, iş eğitimi programlarının geliştirilmesi veya arttırılması, işleri yapacak kişilerin belirlenmesinde kişilerin bireysel özelliklerine dikkat edilmesi, çalışanların işletmedeki aidiyet duygularının arttırılması için çalışanların fikirlerine önem veren bir yönetim anlayışının benimsenmesi sayılabilir. İşletmenin temel fonksiyonları olan muhasebe ve pazarlama departmanları görece olarak tüm işletmelerde stresi en yoğun yaşayan birimler arasındadır. Bu nedenle sunulan bu önerilerin muhasebe ve pazarlama departmanlarının yöneticileri ve çalışanları tarafından uygulanması önem arz etmektedir.

Yukarıda araştırmaya ait sonuçlar detaylarıyla ortaya konmuştur, ancak bu araştırma sonuçlarının bazı kısıtlar dikkate alınarak değerlendirilmesi gerekir. Araştırmanın sadece bir Organize Sanayi Bölgesi'nde ve tek bir zaman diliminde gerçekleştirilmesi araştırmanın kısıtıdır. Muhasebe ve pazarlama departmanları çalışanlarının iş stresi ve iş performansı arasında bir ilişki tespit edilmiş olsa da, gelecekteki araştırmaların sektörel bazda örneklem seçmesi, departman çalışanlarının yaşadığı iş stresi ve iş performansı arasındaki ilişkinin daha net görülmesini sağlayabilir. Ayrıca araştırma hipotezlerinin daha geniş bir örneklem ile yeniden çalışılması, yapılacak olan yeni çalışma sırasında nitel ve nicel araştırma tekniklerinin bir arada kullanılacağı bir araştırma planının tasarlanması, farklı zamanları içeren tekrarlı boylamsal bir araştırmanın yapılması iş stresi ve iş performansı arasındaki ilişkinin daha kapsamlı bir şekilde ortaya konulmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Alam, S. (2020). The Role of Physical Work Environment and Work Stress in Affecting Employee Performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 529-535.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2004). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, Geliştirilmiş 3. Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya.
- Arıkan, D., ve Karabulut, N. (2004). Hemşirelerde İşe Bağlı Gerginlik ve Bunu Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7(1): 1-8.
- Armağan, E, Kubak, S. (2013). Satış elemanlarının stres düzeylerinin performanslarına etkisi üzerine bir uygulama. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5 (2): 34-50. <https://dergipark.org.tr/en/pub/oybd/issue/16342/171134>
- Armenta Hernández, O. D., Maldonado Macías, A. A., Hernández Arellano, J. L., and Baez López, Y. (2020). Development of a descriptive study of work stress, physical activity, eating habits and obesity in the maquiladora industry using software applications. *International Journal of Combinatorial Optimization Problems & Informatics*, 11(3).
- Ayaz, S., Alamgir, S., and Khan, M. S. A. (2017). Job Stress and Work Performance of Marketing Professionals. *Journal of Independent Studies & Research: Management & Social Sciences & Economics*, 15(1).
- Bashir, U., & Ismail Ramay, M. (2010). Impact of stress on employees job performance: A study on banking sector of Pakistan. *Bashir, U., & Ramay, MI (2010). Impact Of Stress On Employees Job Performance A Study On Banking Sector Of Pakistan. International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 122-126.
- Behrman, D. and Perreault, W. (1984). A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Salespersons. *Journal of Marketing*, 48: 9-21
- Bernardi, R.A. (1997). The relationships among LOC, perceptions of stress, and performance. *Journal of Applied Business Research*, 13(4): 1-8.
- Borman, W. C., and Motowidlo, S. M. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*.
- Chang, X., Zhou, Y., Wang, C., and de Pablos Heredero, C. (2017). How do work-family balance practices affect work-family conflict? The differential roles of work stress. *Frontiers of Business research in China*, 11(1), 1-22.
- Chen, J.C. and Silverthorne, C. and Hung, J.Y. (2006). Organization communication, job stress, organizational commitment, and job performance of accounting professionals in Taiwan and America. *Leadership and Organization Development Journal*. 27: 242-249. 10.1108/01437730610666000.
- Choo, F. (1987). Accountant's personality typology and perceptions of job-related stress: an empirical study. *Accounting and Finance*, 27(2): 13-23.
- Cohen S, Kamarck T, Mermelstein R (1983) A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*; 24: 385-396.
- Contreras, S., and Gonzalez, J. A. (2020). Organizational change and work stress, attitudes, and cognitive load utilization: a natural experiment in a university restructuring. *Personnel Review*.
- Crețu, M., and Gora, A. A. (2019). Faculty and Work: Stress or Performance?. *Review of International Comparative Management/Revista de Management Comparat International*, 20(4).
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik*. Pegem Akademi.
- Dean, C. (2002). *Stress and Work Performance*. HR Future, 2 (5).

- Desseler, G. (2000). *Human Resource Management*. 8th Ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Driskell, J. E., & Salas, E. (Eds.). (2013). *Stress and human performance*. Psychology Press.
- Ekienabor, Ehijiele. (2019). Impact of job stress on employees' productivity and commitment. *International Journal for Research in Business, Management and Accounting*, (2): 124-133.
- Erdoğan ve Adnan, (2019). Sağlık sektöründe etik iklim oluşturma'nın hemşirelerin performansına etkisi, *Health Care Acad*, 6(2): 105-113.
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O., ve Doğan, S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14(2), 115-121.
- Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F., ve Dereboy, Ç. (2013). Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi, *New/Yeni Symposium Journal* • www.yenisymposium.net, 51(3): 132-140.
- Fırat, Z. M. (2018). Mesleki doyum, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının algılanan iş stresi üzerindeki etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(32), 157-176.
- Fisher, R.T. (2001). Role stress, the type A behavior pattern, and external auditor job satisfaction and performance. *Behavioral Research in Accounting*, 13: 143-69.
- Gaumail, D.C.S. (2003). *Work Stress Management and Prevention*.
- Gaziantep Organize Sanayi Bölgesi. <https://www.gaosb.org/tr/osb-firmalari.html?Name=&Region=1.B%C3%B6lge&Sector=> (Erişim: 29.04.2021)
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y. and Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel psychology*, 61(2), 227-271.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A.B. (2005), Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hidayati, T., Lestari, D., Maria, S., and Zainurossalamia, S. (2019). Effect of employee loyalty and commitment on organizational performance with considering role of work stress. *Polish Journal of Management Studies*, 20.
- Huda, K. N., Ahmed, T., & Hossain, M. I. Influential Factors of Job Stress Associated with Accountancy in Bangladesh: A Multivariate Analysis. *Indian Accounting Review*, 70, 55.
- Jayathilaka, P. and Subasinghe, P. (2016). Work stress and job performance in relation to gender and years of employment. *Sri Lanka Journal of Population Studies*, 15(16), 89-102.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Thoreson, C. J. And Patton, G. K., (2001), The Job Satisfaction–Job Performance Relationship: A Qualitative And Quantitative review, *Psychol Bull*, 127: 376–407.
- Kaplanoğlu, E. (2014). Mesleki stresin temel nedenleri ve muhtemel sonuçları: Manisa ilindeki SMMM' ler üzerine bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ekim, 131-150.
- Kılıç, R. Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerine etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 208-237.
- Kılınç, E. (2012). Hekim ve hemşirelerde örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sessizlik, çalışan performansı ve aralarındaki ilişkinin incelenmesi (*Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi*). Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Köroğlu, Ö. ve Avcıkurt, C. (2014). Turist Rehberlerinin Motivasyonu İle Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (39).
- Li, J. B., Leung, I. T. Y. and Li, Z. (2021). The pathways from self-control at school to performance at work among novice kindergarten teachers: The mediation of work engagement and work stress. *Children and Youth Services Review*, 121, 105881.

- Manoppo, V. P. (2020). Transformational leadership as a factor that decreases turnover intention: a mediation of work stress and organizational citizenship behavior. *The TQM Journal*.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S. and Ahmad, Z. (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction a study on telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50.
- Netemeyer, R. G., Maxham, J.G. and Pullig, C. (2005). Conflicts in the Work–Family Interface: Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intent. *Journal of Marketing*, 69(2): 130-143. <https://doi.org/10.1509/jmkg.69.2.130.60758>
- Noor, S. and Maad, N. (2009). Examining the Relationship between Work Life Conflict, Stress and Turnover Intentions among Marketing Executives in Pakistan. *International Journal of Business and Management*. 3. 10.5539/ijbm.v3n11p93.
- Nyangahu, K. P. and Bula, H. O. (2015). Relationship between Work Stress and Performance of Employees: A Case Study of Transit Hotel in Nairobi City Country. *Archives of Business Research*, 3(6), 22-37.
- Oberlechner, T., and Nimgade, A. (2005). Work stress and performance among financial traders. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 21(5), 285-293.
- Özbozkurt, O., B., Kırmızısaç, E. (2019). Stres oluşturan etmenlerin iş performansı üzerindeki etkisi: Mersin ilinde kuyumculuk sektörü yöneticileri üzerine. *Journal of Yasar University*, 14(55): 288-298.
- Özceylan, E , Korkmaz, İ. H., Özceylan, A , Kırimoğlu, S . Sağlık Çalışanlarının İş Güvenliği Algılarının İş Stresi Düzeylerine Etkisi: Gaziantep'te Bir Özel Hastane Örneği. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 3 (2018): 38-52.
- Özmutaf, M. and Mizrahi, R. (2017). SMMM ve diğer muhasebe çalışanları kapsamında, iş stresinin iş performansına etkisi: İzmir ilinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 1-1. 10.21076/vizyoner.292507.
- Patten, D. (1995). Supervisory actions and job satisfaction: an analysis of differences between large and small public accounting firms. *Accounting Horizons*, 9(2): 17-28.
- Parasuraman, R. And Hancock, P.A. (2008). Performance Under Stress (1st ed.). Szalma, J., & Hancock, P.A. (Eds.). *Mitigating the Adverse Effects of Workload, Stress, and Fatigue with Adaptive Automation*. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781315599946>
- Saputra, R. R., Rina, H. and Sodiq, J. (2019). The Effect Of Work Motivation And Work Stress On Teacher Performance. *Jurnal Tarbiyah*, 26 (1).
- Shah, S. S. H., Jaffari, A. R., Aziz, J., Ejaz, W., Ul-Haq, I., and Raza, S. N. (2011). Workload and performance of employees. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(5), 256-267.
- Singh, V. and Prasad, H. N. (2018). Impact Of Stress On The Work Performance of Professional Library Employees: A Study Of Selected Indian University Libraries.
- Soysal, A. (2009). İş yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 3: 17-40.
- Sullivan, S. and Bahagat, R. S. (1992). Organizational stress, job satisfaction and job performance: Where do we go from here? *Journal Of Management*, 18(2).
- Swider, B. W., and Zimmerman, R. D. (2014). Prior and future withdrawal and performance: A meta-analysis of their relations in panel studies. *Journal of Vocational Behavior*, 84(3), 225-236.
- Şehitoğlu, Y. (2010). *Örgütsel Sessizlik Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Çalışan Performansı İlişkisi* (Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi). Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Gebze.
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (Sixth ed.) Pearson, Boston.
- The Survey System. <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm> (Erişim tarihi: 10.05.2021)
- Tus, J. (2020). Academic Stress, Academic Motivation, and Its Relationship on the Academic Performance of the Senior High School Students. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 8(11).

- Tuten, T.L. and Neidermeyer, P.E. (2004). "Performance, Satisfaction And Turnover In Call Centers, The Effects of Stress and Optimism" *Journal of Business Research*, 57: 26-34.
- Türkoğlu, T. ve Yurdakul, Ü. (2017). Mobilya endüstrisinde çalışanların iş doyumunu ile iş performansı arasındaki ilişkinin araştırılması. *Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*. 18, 88-88. 10.17474/artvinofd.270325.
- Veloutsou, C.A. and Panigyrakis, G. G. (2004). Consumer Brand Managers' Job Stress, Job Satisfaction, Perceived Performance and Intention to Leave, *Journal of Marketing Management*, 20(1-2): 105-131, DOI: 10.1362/026725704773041140
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, O., Tüfekçi, F., Çukacı, Y. C. (2004). Modern toplum hastalığı: Stres ve muhasebe meslek elamanı üzerindeki etkileri. *SDU İİBF Dergisi*, 9(2): 1-20.
- Yıldırım, S. (2008). Muhasebe öğretim elemanları ve meslek mensuplarının mesleki stres düzeyi üzerine bir araştırma. *Muhasebe Ve Finansman Dergisi*, 38, 153-162.
- Yousefi, S., Nayebzadeh, S. and Eslami, H. (2015). The effects of job stress on Accountants job satisfaction. *İOH*, 12 (3) :46-53 URL: <http://ioh.iuims.ac.ir/article-1-1375-en.html>
- Yunita, P. I., and Saputra, I. G. N. W. H. (2019). Millennial generation in accepting mutations: Impact on work stress and employee performance. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(1), 102-114.
- Zahoor, N., Abdullah, N. and Zakaria, N. (2021). The role of high performance work practices, work-family conflict, job stress and personality in affecting work life balance. *Management Science Letters*, 11(4), 1367-1378.
- Zameni, F., Nasiri, P., Mahdinia, M. and Soltanzadeh, A. (2021). Analysis of The Causal Relationships of Shift Work, Job Stress and Job Satisfaction with The Occupational Health Level based on Fuzzy DEMATEL Method: A Cross Sectional Study. *Journal of Health and safety at Work*, 11(1), 36-39.