

## İş Güvencesizliği Algısının Presenteizm Düzeyine Etkisinde Duygusal Tükenmişliğin Aracı Rolü: Turizm Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma (The Mediator Role of Emotional Exhaustion in the Effect of Job Insecurity Perception on Presenteeism Level: A Study on Tourism Sector Employees)

\* Yakup ÖZTÜRK<sup>a</sup> , Aslı ÖZTÜRK<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Çankırı Karatekin University, Ilgaz School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism Guidance, Çankırı/Türkiye

<sup>b</sup> Çankırı Karatekin University, Vocational School, Department of Office Services and Secretarial, Çankırı/Türkiye

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 22.05.2023

Kabul Tarihi: 26.09.2023

### Anahtar Kelimeler

İş güvencesizliği

Presenteizm

Duygusal tükenmişlik

### Öz

Bu çalışmada, hizmet endüstrisinin önemli bileşenlerinden olan turizm sektöründe aktif olarak çalışan bireylerden anket yoluyla elde edilen verilerin analiz edilmesi ile iş güvencesizliği algısının presenteizm düzeyine etkisinde duygusal tükenmişliğin aracı rolü araştırılmaktadır. Araştırmada iş güvencesizliği ve presenteizm arasındaki ilişkide duygusal tükenmişliğin aracı rolünün dâhil edilmesiyle önceki araştırmalardaki boşluğu doldurmak ve literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır. Turizm işletmelerinde görev yapan 508 çalışandan elde edilen verilerin analizi için SPSS ve AMOS programları kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, bireylerin iş güvencesizliği algısının presenteizmi ve duygusal tükenmişliği; duygusal tükenmişliğin de presenteizmi yordadığı belirlenmiştir. Ayrıca duygusal tükenmişliğin aracı değişken olduğu modele göre bağımsız değişken olan iş güvencesizliğinin presenteizm üzerinde etkisinin azalmakla birlikte hala anlamlı olduğu ve kısmi aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir.

### Keywords

Job nsecurity

Presenteeism

Emotional burnout

### Abstract

In this study, the mediating role of emotional burnout in the effect of job insecurity perception on the level of presenteeism is investigated by analyzing the data obtained from individuals who are actively working in the tourism sector, which is an important service industry. In this study, it is aimed to fill the gap in previous research and contribute to the literature by including the mediator role of emotional burnout in the relationship between job insecurity and presenteeism. Structural Equation Modeling was preferred in the analysis of the relationships between the variables and in testing whether there is a mediating variable effect. As a result of the research, it was determined that the perception of job insecurity of individuals predicts presenteeism and emotional burnout; emotional burnout predicts presenteeism. In addition, according to the model in which emotional burnout is the mediating variable, it was determined that the effect of job insecurity, which is the independent variable, on presenteeism is still significant and has a partial mediation effect.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: ozturkykp@gmail.com (Y. Öztürk)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1299

## GİRİŞ

Hizmet endüstrisinin önemli bileşenlerinden biri olan turizm, çalışanların misafirlere hizmet sunarken daima kibar ve güler yüzlü olmalarını gerektiren emek yoğun nitelikte bir yapıya sahiptir. Hizmetlerin üretim ve tüketiminin eş zamanlı olmasından dolayı misafirlerle geçirilen zamanın miktarı ve etkileşimlerin yoğunluğu nedeniyle bu tür çalışma ortamları çalışanlar için stresli olabilmektedir. Turizm sektörünün çalışma koşullarında gözlenen iş yükü fazlalığı, işin gerekleri için sergilenmesi arzulanan ilgi ve özveri ile yerine getirilmesi gereken sorumluluklar, çalışanların tükenmişlik durumu ile karşı karşıya kalmasına sebep olabilmektedir (Altay & Akgül, 2010, s. 88). Nitekim Lu & Gürsoy (2016, s. 210), diğer hizmet sektörü çalışanlarında olduğu gibi, turizm sektörü çalışanlarında da duygusal tükenmişlik oranlarının yüksek olma eğiliminde olduğunu belirtmişlerdir.

Çalışanların iş güvencesizliği algıları ve duygusal tükenmişliklerinin, bireysel ve örgütsel sonuçları üzerindeki rolü ve etkisi farklı disiplinler tarafından incelenen önemli araştırma konuları arasındadır. En önemli ve yaygın iş streslerinden biri olan iş güvencesizliğinin, çalışanların performansları, iş tatminleri, işe bağlılıkları ve örgütsel güvenleri ile negatif ilişkisi vardır (Darvishmotevali, Araslı & Kılıç, 2017, s. 1726). İlgili literatür incelendiğinde iş güvencesizliği ve işten ayrılma niyeti üzerine hazırlanmış çalışmaların (Staufenbiel & König, 2010; Jung, Jung, & Yoon, 2021; Yoon, Oh, & Kim, 2018) fazlalığı dikkat çekmekle birlikte bunların presenteizm ile ilişkisine dair çalışmalar görece azdır.

İş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik ve presenteizm arasındaki ilişkiler birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Bununla birlikte, literatürde iş güvencesizliğinin presenteizme etkisinde duygusal tükenmişliğin aracı etkisinin incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Yapılan literatür taramasında iş güvencesizliğinin presenteizme etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık etkisine yönelik çalışmaların sınırlı olmasından hareketle bu çalışmada duygusal tükenmişliğin aracılık etkisini belirlemeye yönelik bir model geliştirilmiş ve test edilmiştir. Araştırmanın evreni, Ankara ve Çankırı'da turizm işletmelerinde görev yapan turizm çalışanlarından oluşmaktadır. Evren içerisinden tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden, kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 550 turizm çalışanına anket uygulanmış ve kullanılabilir nitelikte olan 508 adet anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma sonucunda, bireylerin iş güvencesizliği algıları ile presenteizm düzeyleri arasında bir ilişki olduğu; iş güvencesizliği algısının presenteizmi; iş güvencesizliği algısının duygusal tükenmişliği ve duygusal tükenmişliğin de presenteizmi yordadığı belirlenmiştir. Ayrıca duygusal tükenmişliğin aracı değişken olduğu modele göre bağımsız değişken olan iş güvencesizliğinin presenteizm üzerinde etkisinin azalmakla birlikte hala anlamlı olduğu ve kısmi aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir.

Yapılan literatür taraması doğrultusunda hazırlanan çalışma, iş güvencesizliğinin presenteizme etkisinde turizm çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerinin aracı rolünün incelenmesi nedeniyle Türkiye'de yapılmış çalışmalar açısından öncül olma özelliği taşımaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın ilgili literatüre yapacağı katkılar nedeniyle de önemli olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmanın sonuçlarının ilgili literatüre ve turizm işletmeleri başta olmak üzere emek yoğun özellikteki tüm hizmet işletmeleri yöneticilerine önemli bilgiler sağlayacağı düşünülmektedir.

## Kavramsal Çerçeve

### İş Güvencesizliği

Çalışanların, işlerine yönelik bir tehdit ve rahatsız edici algısal bir yapı olarak değerlendirdikleri iş güvencesizliği, “iş yaşamındaki süreklilik konusunda maruz kalılabilecek tehditlere karşı iş durumunda istenen sürekliliği sağlamak için algılanan güçsüzlük” olarak tanımlanır (Mahmoud, Hack-Polay, Reisel, Fuxman, Grigoriou, Mohr & Aizouk, 2021, s. 3). İş güvencesizliği, yalnızca kişinin işini kaybetme korkusu veya zihinsel olarak iş yüküyle baş etme yeteneği gibi istemsiz iş kaybı durumlarında ortaya çıkar. Başka bir deyişle, algılanan iş güvencesizliği öznel tehdidin bir sonucudur (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984, s. 440). Örneğin, bir işten kendi seçimiyle ayrılan bir kişi, işin değerli özelliklerinden vazgeçmiş olabilir ve sonuç olarak bir kayıp duygusu yaşayabilir. Ancak, bu birey devamlılığı sağlama konusunda güçsüz olmayacak ve bu nedenle iş güvencesizliği yaşamayacaktır.

İş güvencesizliği algısı, çalışanların işten ayrılma niyetinde artış, örgütsel bağlılığın azalması ve iş tatminsizliği gibi olumsuz tepkilerine neden olmasının yanı sıra, stres, kalp hastalığı, uykusuzluk gibi önemli fiziksel ve zihinsel sağlık komplikasyonlarına ve kötü sağlık sonuçlarına neden olur (Koo, Curtis & Ryan, 2021, s. 2). İş güvencesizliğinin sonuçları, farklı sektörlerde, pek çok araştırmacı tarafından araştırılmıştır. Staufenbiel ve König (2010), yönetici olmayan çalışanlardan oluşan bir örneklem grubu ile iş güvencesizliği algısının çalışanların örgütsel performansları üzerindeki etkilerini inceledikleri çalışmalarında, iş güvencesizliğinin, düşük performans, devamsızlık ve işten ayrılma niyeti gibi örgütsel davranışları önemli ölçüde etkilediğini belirlemişlerdir. Darvishmotevali, Araslı & Kılıç (2017), Kuzey Kıbrıs'ta 4 ve 5 yıldızlı otellerde önbüroda çalışan 288 kişi ile yürüttükleri ve bireylerin iş güvensizliği ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında iş güvencesizliğinin çalışanların performansını azalttığını tespit etmişlerdir. Sonuçlar ayrıca, psikolojik bir baskı olarak kaygının, iş güvencesizliğinin iş performansı üzerindeki etkisine aracılık ettiğini, bunlara ek olarak, psikolojik avantajlar (yönetici desteği ve içsel motivasyon), iş güvencesizliğinin iş performansı üzerindeki olumsuz etkisine karşı sınırlayıcı olarak çok önemli bir rol oynadığını belirtmişlerdir. Bu bilgiler doğrultusunda geliştirilen araştırmanın ilk hipotezi; “H1: İş güvencesizliğinin presentizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” şeklindedir.

### Presentizm

Presentizm dinlenmeye ve işten ayrılmaya neden olacak sağlık sorunlarına rağmen insanların hala işlerine geldikleri durumları ifade eder. Çalışanların çalışırken yaşadığı üretkenlik kaybına da karşılık gelen presentizm ayrıca, çalışanların normal çalışıyor gibi görüldüğü ancak aslında hasta veya zihinsel olarak bağlantısız olduğu bir durumu tanımlamak için de kullanılır (Kim, Shin & Kim, 2023, s. 3). Presentizmin tanımlanmasına yönelik literatürde yer alan çalışmaların ortak noktası, çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlık sorunları nedeniyle üretkenliklerinde meydana gelen azalma olduğudur. Lu & Cooper (2022), presentizmin yalnızca işletmeler için değil ayrıca, daha geniş perspektiften ele alındığında, toplum için de önemli maliyetler oluşturacağını ve bu nedenle, presentizmin genellikle kontrol altına alınması gereken olumsuz bir olgu olduğunu belirtmişlerdir. Presentizmin nedenlerini belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda, iş güvensizliği, istihdam türü, çalışma koşulları (Kim, Yoon, Bahk & Kim, 2020) gibi daha nesnel ve cinsiyet, yaş veya vicdanlılık (Folke & Melin, 2022) gibi bireysel faktörlerin etkili olduğu belirtilmiştir. Buradan hareketle geliştirilen araştırmanın ikinci hipotezi “H2: İş güvencesizliğinin duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” şeklindedir.

## Duygusal Tükenmişlik

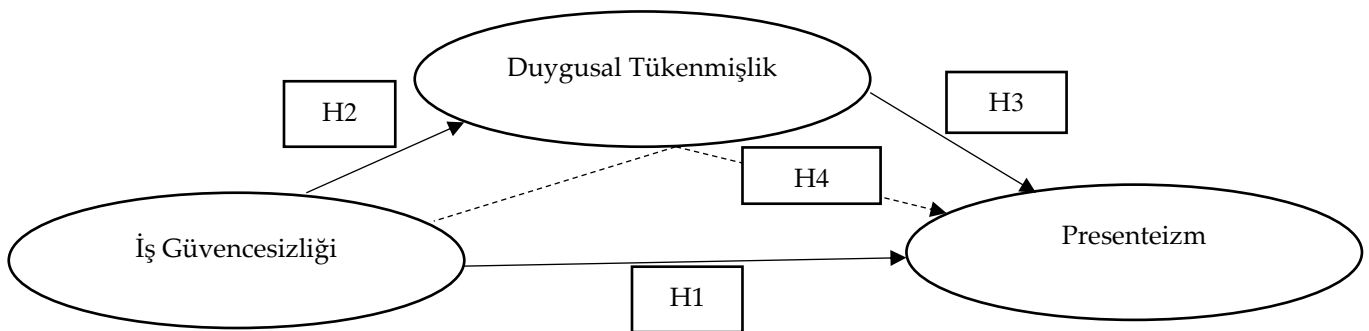
Çalışanın işinde etkililiğinin ve başarısının azaldığı, işiyle arasına mesafe koyarak işe duyarsızlaştığı ve nihayetinde duygusal olarak tükendiği psikolojik bir sendrom olarak tanımlanan tükenmişlik kavramı; bireyin iş yerinde karşı karşıya kaldığı kronik stres kaynaklarına tepkisi olarak ortaya çıkmaktadır (Ak & Demir, 2022, s. 610). Genellikle yüksek iş taleplerine uzun süre maruz kalmanın bir sonucu olarak ortaya çıkan, duygusal kaynakların tükenmesi nedeniyle çalışmaya devam edememe duygusu (Martínez, Leiter, Gascón, Gumuchian, Masluk, Mercadal & Campayo, 2019, s. 287) olarak ifade edilen tükenmişlik, yaygın olarak bir işletmede çalışanlardan aşırı taleplerde bulunulmasına karşın, çalışanlara bu talepleri karşılaması için gerekli kaynakların sağlanmadığında görülür. Tükenmişlik açıklanırken duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı şeklinde üç unsurdan bahsedilmekte ve duygusal tükenmişlik kavramı literatürde tükenmişliğin alt boyutları arasında en belirgin alt boyutu şeklinde açıklanmaktadır (Yıldız, 2022, s. 73). Duygusal tükenmişlik, bireylerin kronik iş stresinin başa çıkma yeteneklerini aştığı ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliğinden bir veya daha fazlasını yaşamalarıyla sonuçlandığı zaman ortaya çıkar (Brunsting, Bettini, Rock, Royer, Common, Lane & Zeng, 2022, s. 160). Tükenmişlik yaşayan bireyler, kronik ağrı ve depresyon (Armon, Melamed, Shirom & Shapira, 2010; Schonfeld ve Bianchi, 2016) dâhil olmak üzere olumsuz sağlık sonuçlarının yanı sıra, devamsızlık ve işten ayrılma gibi iş sonuçlarını da (Dunford, Shipp, Boss, Angermeier & Boss, 2012) yaşarlar. Önceki çalışmalarda, hizmet endüstrisi çalışanlarının daha yüksek düzeyde duygusal tükenmişlik eğiliminde olduğu bildirilmiştir (Lu ve Gürsoy, 2016). Bu bilgiler doğrultusunda geliştirilen araştırmanın üçüncü hipotezi; “H3: Duygusal tükenmişliğin presenteizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” ve iş güvencesizliği ve presenteizm ilişkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık etkisini belirlemeye yönelik geliştirilen dördüncü hipotezi de “H4: İş güvencesizliği algısının presenteizme etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.” şeklindedir.

## Yöntem

### Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmada “Turizm sektörü çalışanlarının iş güvencesizliği algılarının, presenteizm düzeyine başlı başına bir etkisi var mıdır ve varsayılan bu etkide duygusal tükenmişlik aracı rol oynuyor mu?” sorusunun cevabını belirlemek amaçlanmıştır.

İlgili literatürde yer alan yaklaşımlar ve görüşler doğrultusunda, araştırmanın problemine uygun olarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de yer almaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

## Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini, güvenilir ve kullanılabilir nitelikteki verilere erişim sağlamada kolaylık açısından, Ankara ve Çankırı illerinde konaklama işletmelerinde farklı bölümlerde çalışan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmada zaman, maliyet ve mesafe gibi kısıtlardan dolayı örneklem alınma yoluna gidilerek tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden, kolayda örnekleme tekniği tercih edilmiştir. Ural ve Kılıç (2013, s. 47)'in, bilimsel araştırmalarda tüm evrene genellenen örneklem büyüklüğünü saptayabilmeye olanak sunan tablodan hareketle, %95 güven aralığında, örneklem büyüklüğünün 384 olması gerektiği sonucuna varılmıştır. Bu doğrultuda minimum örneklem sayısının üzerinde bir örneklem sayısına ulaşılmaya çalışılmış, Nisan-Mayıs 2022 tarihleri arasında, araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 550 turizm sektörü çalışanına anket uygulanmış, kullanılabilir nitelikte olan 508 adedi değerlendirmeye alınmıştır. Bu bağlamda araştırma örnekleminin, evreni temsil etme yeteneğine sahip olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmanın uygulanması öncesinde Çankırı Karatekin Üniversitesi Fen, Matematik ve Sosyal Bilimler Etik Kurulu'ndan 13.04.2023 tarih ve 30 numaralı toplantısı ile etik kurul izni alınmıştır.

## Araştırmadaki Veri Toplama Araçları

Araştırmada turizm çalışanlarının iş güvencesizliği algılarını ölçmek amacıyla Hellgren, Sverke ve Isaksson (1999) tarafından geliştirilen, nicel ve nitel iş güvencesizliği olmak üzere iki boyut ve yedi ifadeden oluşan “iş güvencesizliği ölçeği” kullanılmıştır. Turizm çalışanlarının presenteizm düzeyini belirlemek için kullanılan ölçek Koopman, Pelletier, Murray, Sharda, Berger, Turpin & Bendel (2002)'nin geliştirmiş oldukları tek boyut altında altı ifadeden oluşan “Standford Presenteizm Ölçeği (SPS 6)”dır. Turizm çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeğinden yararlanılmıştır. Orijinal ölçek, 25 ifade ve üç boyuttan oluşmaktadır. Bu araştırmada ise tükenmişliğin alt boyutu olan “duygusal tükenmişlik” boyutu ile ilgili 9 ifade kullanılmıştır. Çalışma kapsamında kullanılan anketler daha önce farklı araştırmalarda kullanılmış, soru içeriklerinde katılımcıların kimliklerine yönelik bir açıklama içermemekte ve açığa çıkması istenmeyen özel sorular bulunmamaktadır.

## Araştırmada Kullanılan Yöntemler

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin değerlendirilmesinde nicel veri analizi kullanılmıştır. Bu kapsamda, öncelikle araştırmada kullanılan ölçeklerin açımlayıcı faktör analizi ile yapı güvenilirlik ve geçerlilikleri test edilmiştir. Verilerin analizi için SPSS ve AMOS istatistik programları kullanılmıştır. Araştırmada, aracılık etkisinin olup olmadığının test edilmesinde ise Baron ve Kenny (1986, s. 11)'nin ileri sürdüğü üç koşullu araştırma yönteminden faydalanılmıştır.

## Bulgular

### Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan bireylerin demografik özellikleri Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1.** Katılımcıların Sosyo-Demografik Dağılımları

Demografik Değişkenler		n	%	Demografik Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Kadın	227	44,7	Medeni Durum	Bekâr	179	35,2
	Erkek	281	55,3		Evli	329	64,8
Yaş	18-24	58	11,4	Çalışılan Bölüm	Önbüro	132	26
	25-29	132	26		Servis	150	29,5
	30-34	184	36,2		Mutfak	105	20,7
	35-39	104	20,5		Kat Hizmetleri	48	9,4
	40-44	25	4,9		İnsan Kaynakları	11	2,2
	50 ve üzeri	5	1		Satış-Pazarlama	16	3,1
Eğitim Durumu	İlköğretim	61	12	İşletmedeki Toplam Çalışma Süresi	Muhasebe	46	9,1
	Lise	185	36,4		1 yıldan az	112	22
	Önlisans	123	24,2		1-5 yıl	139	27,4
	Lisans	110	21,7		6-10 yıl	131	25,8
	Lisansüstü	29	5,7		11-15 yıl	91	17,9
					16 yıl ve üzeri	35	6,9

Tablo 1’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan turizm çalışanlarının %55,3’ü erkeklerden; %36,2’si 30-34 yaş aralığında olanlardan ve %64,8’i de evli bireylerden oluşmaktadır. Eğitim durumu değişkeni incelendiğinde katılımcıların %36,4’ünün lise eğitim düzeyinde oldukları, çalışılan bölüm açısından %29,5’inin servis departmanında çalıştıkları ve işletmedeki toplam çalışma süreleri açısından da %27,4’ünün 1-5 yıl arası süredir işletmelerinde çalıştıkları belirlenmiştir.

### Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Araştırmanın güvenirliği, bir ölçeğin ölçüm sonuçlarının farklı ana kütlelerde veya aynı ana kütleyle ait farklı örnek kütlelerde aynı sonucu vermesi durumudur (Şencan, 2005, s. 11). Güvenirlik analizi, herhangi bir konuda örnekleme oluşturan birimler üzerinden veri toplamak amacı ile geliştirilen ölçme aracını oluşturan ifadelerin, kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek amacı ile kullanılır (Ural & Kılıç, 2013, s. 280). Ölçeklerin güvenirliğini incelemek için kullanılan Cronbach Alpha katsayısının 0.70 ve üzeri bir değer olması önerilmektedir (Ural & Kılıç, 2013, s. 280). İş güvencesizliği ölçeğinde bir madde ve Standford Presenteizm Ölçeği’nde de iki madde faktör yükünün düşük hesaplanması nedeniyle çıkartılırken, duygusal tükenmişlik ölçeğindeki ifadeler orijinal ölçeğe sadık kalınarak kullanılmıştır. Yakınsak geçerlik için faktör yükleri, ortalama açıklanan varyans (Average Variance Extracted – AVE), yapı güvenirliği (Construct Reliability – CR) değerleri hesaplanmıştır.

**Tablo 2.** Açımlayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Boyutlar / İfadeler	Faktör Yüğü	Varyans	AVE	CR	Cronbach’s Alpha	Ort.	s.s.
<i>Niceliksel İş Güvencesizliği</i>							
NİC1	,713	41,876	0,540	0,887	,810	1,97	1,026
NİC2	,689					2,56	1,294
NİC3	,641					2,31	1,198
NİC4	,876					2,04	,968
<i>Niteliksel İş Güvencesizliği</i>							
NİT1	,845	26,706	0,708	0,945	,909	2,83	
NİT2	,950					2,83	
NİT3	,728					3,11	
NİT4	,830					2,84	
		68,582			,870		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)= ,810; Bartlett testi: $\chi^2 = 2206,783$ ; $p=0,000$							

**Tablo 2.** Açımlayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları (devamı)

<i>Presenteizm</i>		61,446	0,587	0,901	,761		
P2	,501					3,02	1,217
P4	,828					2,93	1,272
P5	,819					2,99	1,370
P6	,862					2,76	1,268
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)= ,748; Bartlett testi: <math>\chi^2 = 795,128</math>; <math>p=0,000</math></i>							
<i>Duygusal Tükenmişlik</i>		69,109	0,316	0,948	,943		
DT1	,880					2,38	1,293
DT2	,834					2,62	1,353
DT3	,849					2,29	1,213
DT4	,812					2,74	1,312
DT5	,892					2,37	1,286
DT6	,778					2,60	1,386
DT7	,751					2,83	1,407
DT8	,791					2,65	1,318
DT9	,687					2,09	1,175
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)= ,935; Bartlett testi: <math>\chi^2 = 3762,797</math>; <math>p=0,000</math></i>							

Tablo 2’de yer alan değerler incelendiğinde ölçeklerde yer alan bütün boyutlar için Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) değerlerinin 0,70’ten yüksek olması nedeniyle ölçeklerin tamamının güvenilir olduğu kabul edilmiştir. Niceliksel ve niteliksel iş güvencesizliği ile presenteizme ilişkin AVE değerleri 0,50’den büyük olurken, duygu durumuna ilişkin AVE değeri ise referans değerinin altında kalmıştır. CR değerlerinin 0,60’dan büyük olması halinde AVE’nin 0,50’den küçük olmasının kabul edilebilir olduğu ve yapı geçerliliğinin yeterli olduğu belirtilmiştir (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Fornell & Larcker, 1981). Bu doğrultuda çalışmanın yakınsama geçerliliğinin sağlandığı değerlendirilmiştir (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Fornell & Larcker, 1981).

### Model Uyum İndeksleri Sonuçları

Yapısal eşitlik modelleme analizinde, model ile elde edilen verilerin örtüşmesi, çeşitli uyum indeks değerlerine göre değerlendirilmektedir. Araştırmanın raporlanmasında, hangi uyum indekslerinin kullanılması gerektiği konusunda araştırmacılar arasında net bir fikir birliği bulunmadığını belirten Gürbüz (2019, s. 36)’e göre, güncel araştırmalar ve Monte-Carlo simülasyon çalışmalarındaki sonuçlar dikkate alındığında, daha güvenilir sonuç üretmesi ve araştırmacılar arasındaki yaygın kullanılması nedeniyle,  $\chi^2$ , P değeri, serbestlik derecesi (sd), RMSEA veya SRMR/RMR, karşılaştırmalı uyum indekslerinden biri (TLI, CFI veya IFI vb.) ve bu değerlere iyilik uyum indeksi olan GFI indeksinin de raporlanması tavsiye edilmektedir. Bu çalışmada model uyum indeksleri olarak;  $\chi^2$ , df,  $\chi^2/df$ , GFI, CFI ve RMSEA değerleri raporlanmıştır. Faktör yapılarının doğrulanmasıyla modeldeki ilişkilerin ortaya çıkarılması ve araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik geliştirilen yapısal modelin uyum değerleri Tablo 3’te gösterilmektedir.

**Tablo 3.** Yapısal Eşitlik Modelinde Kullanılan Uyum İyiliği İndeksleri ve Eşik Değerleri

	$X^2$	df	$X^2/df$	GFI	CFI	RMSEA
<b>İş güvencesizliği Değerleri</b>	65,660	18	3,648	0,96	0,97	0,072
<b>Presenteizm Değerleri</b>	3,785	2	1,893	0,99	0,99	0,042
<b>Duygusal Tükenmişlik Değerleri</b>	78,149	20	3,907	0,96	0,98	0,076
<b>İyi Uyum Değerleri</b>			$\leq 3$	$\geq 0,90$	$\geq 0,97$	$\leq 0,05$
<b>Kabul Edilebilir Uyum Değerleri</b>			$\leq 4-5$	$0,89-0,85$	$\geq 0,95$	$0,06-0,08$

**Kaynak:** (Meydan & Şeşen, 2015, s. 37; Gürbüz, 2019, s. 34)

$p > .05$ ,  $X^2$  =Chi-Square (Ki-Kare);  $df$ =Degree of Freedom (Serbestlik Derecesi); GFI=Goodness Of Fit Index (İyilik Uyum İndeksi); CFI=Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi); RMSEA=Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü).

Tablo 3’te yer alan uyum indeksi göstergeleri incelendiğinde modelin uyum değerlerinin literatürde kabul edilen koşulları sağladığı görülmektedir.

#### Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Aracılık Testleri Sonuçları

Ölçme modelinin doğrulanmasının ardından örtük değişkenli yapısal model üzerinden araştırma hipotezleri test edilmiştir. Tablo 4’te aracı değişken olmadan direkt etkiler yer almaktadır. Araştırma kapsamında ilk olarak H1 (iş güvencesizliği algısı → Presenteizm) test edilmiş ve iş güvencesizliği algısının presenteizmi yordadığı ( $\beta=0.26$ ;  $p<.001$ ) tespit edilmiştir. Bu durumda “H1: İş güvencesizliği algısı ile presenteizm arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.

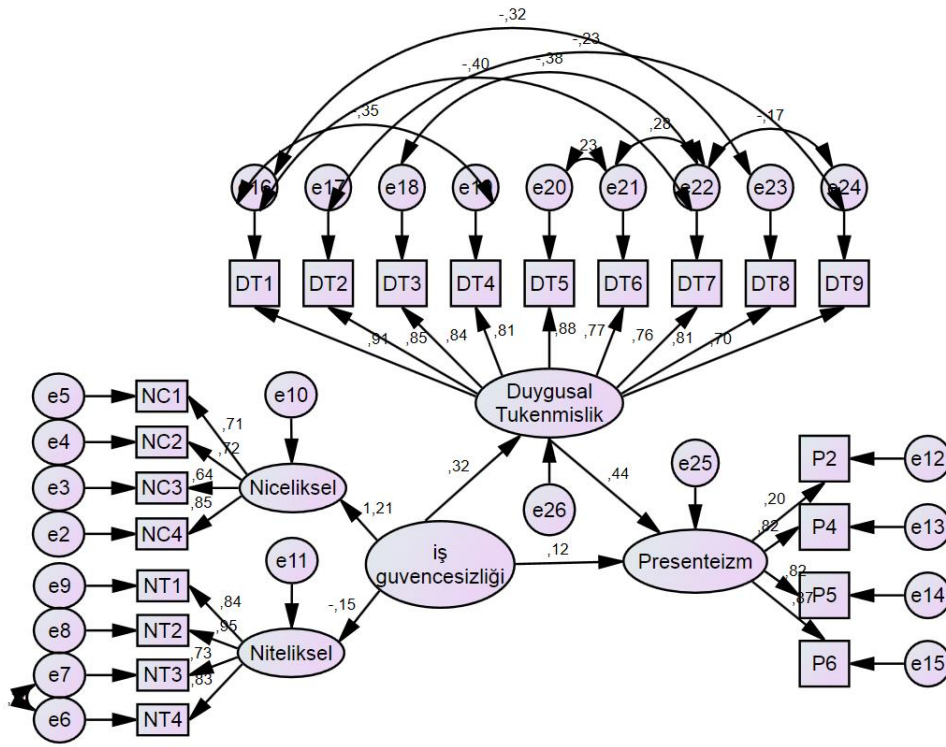
**Tablo 4.** YEM Analizi Sonuçları

Tahmin Değişkenleri	Sonuç Değişkenleri				Sonuç
	Duygusal Tükenmişlik		Presenteizm		
	$\beta$	SH	$\beta$	SH	
H1(İş güvencesizliği algısı ile presenteizm) R <sup>2</sup>			0.26*** 0.07	0,018	Kabul
H2(İş güvencesizliği algısı ile duygusal tükenmişlik) R <sup>2</sup>	0.35*** 0.12	0.054			Kabul
H3(Duygusal tükenmişlik ile presenteizm) R <sup>2</sup>			0.44*** 0.24	0.024	Kabul

Araştırmada daha sonra H2 (İş güvencesizliği algısı → duygusal tükenmişlik) ve H3 (duygusal tükenmişlik → presenteizm) hipotezleri test edilmiş, iş güvencesizliği algısının duygusal tükenmişliği ( $\beta=0.35$ ;  $p<.001$ ); duygusal tükenmişliğin presenteizmi yordadığı ( $\beta=0.44$ ;  $p<.001$ ) belirlenmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda; “H2: İş güvencesizliği algısı ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.” ve “H3: Duygusal tükenmişlik ile presenteizm arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.” hipotezleri doğrulanarak kabul edilmiştir.

Yapısal eşitlik modelinde aracı olarak yer alan duygusal tükenmişliğin, iş güvencesizliği algısı ile presenteizm arasındaki aracılık etkisinin test edilmesi amaçlanmıştır. Bu araştırmada, aracılık etkisinin olup olmadığının test edilmesinde, Baron ve Kenny (1986, s. 11)’nin ileri sürdükleri üç koşullu araştırma yönteminden faydalanılmıştır. Bu yöntemle göre; bağımsız değişkenin aracı değişkeni etkilemesi, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni etkilemesi ve aracı değişkenin bağımlı değişkeni etkilemesi gerekmektedir. Duygusal tükenmişlik değişkeninin aracılık etkisinin test edilmesi için oluşturulan model Şekil 2’de yer almaktadır.





**Şekil 2.** Duygusal Tükenmişliğin Aracılık Etkisini Ölçmek İçin Oluşturulan Yapısal Eşitlik Modeli

Şekil 2’de yer alan modelin uyum değerleri Tablo 5’te gösterilmektedir.

**Tablo 5.** Duygusal Tükenmişliğin Aracılık Etkisini Ölçmek İçin Oluşturulan Yapısal Eşitlik Modeli Uyum Değerleri

	Model Uyum İndeks Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri
$\chi^2/sd$	4,352	$\leq 4.5$
GFI	0,87	$\geq 0,89-0,85$
CFI	0,92	$\geq 0,90$
RMSEA	0,08	$\leq 0,06-0,08$

Tablo 5 incelendiğinde kurulan yapısal modelin sonuçlarının kabul edilebilir sınırlarda olduğu, buna göre yapısal modelin doğrulandığı ve sonuçlarının yorumlanabileceği görülmektedir.

**Tablo 6.** Duygusal Tükenmişliğin Aracılık Etkisini Ölçmek İçin Oluşturulan Yapısal Eşitlik Modeli Katsayıları

Bağımlı		Bağımsız	$\beta$	Standart Hata	R <sup>2</sup>	p
Presenteizm	←-----	İş Güvencesizliği	,122	,012	,24	0,014
Duygusal Tükenmişlik	←-----	İş Güvencesizliği	,324	,052	,10	***
Presenteizm	←-----	Duygusal Tükenmişlik	,439	,023	,24	***

\*\*\*.  $p < 0.001$   $\beta$ : Regresyon Katsayısı

Tablo 6 incelendiğinde duygusal tükenmişlik değişkeni aracı etki olarak eklendiğinde bu değişken üzerinden giden etkiler görülmektedir. Buna göre, iş güvencesizliği duygusal tükenmişliği pozitif etkilemektedir. Dolayısıyla Baron ve Kenny (1986)’nin belirtmiş olduğu ikinci koşul da sağlanmaktadır. Bu durumda aracılık etkisinin tespiti için üçüncü koşul test edilebilmiştir; aracı değişken olan duygusal tükenmişliğin bağımlı değişken olan presenteizm üzerindeki etkisi anlamlıdır, bunun yanı sıra iş güvencesizliği değişkeninin presenteizm üzerindeki direkt etkisi aracı değişken (duygusal tükenmişlik) eklendiğinde azalmıştır. Araştırmanın dördüncü hipotezi olan aracılık hipotezi için duygusal tükenmişliğin aracı değişken olduğu modele göre bağımsız değişken olan iş güvencesizliğinin presenteizm

üzerinde ( $\beta=0,122$ ;  $p<0.005$ ) etkisinin azalmakla birlikte hala anlamlı olduğu görülmüştür. Bootstrap sonuçlarına göre ise (Bootstrap yeniden örnekleme=2000), iş güvencesizliğinin duygusal tükenmişlik vasıtasıyla presentizm üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu belirlenmiştir (%95 CI; [0,098-0,197]). Bu sonuçlar iş güvencesizliği ve presentizm ilişkisinde duygusal tükenmişliğin kısmi aracılık rolüne sahip olduğunu göstermektedir. Bu durumda “H4: İş güvencesizliği algısının presentizme etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.” hipotezi desteklenmiştir.

## Sonuç ve Tartışma

İş yaşamı günümüzde çok hızlı bir gelişim ve değişim süreci içerisindedir. İçinde bulunduğumuz çağda yaşanan köklü değişim ve dönüşümler, gerek çalışanları ve gerekse işletmeleri hızla değişime zorlamakta, bu durum çalışanlardan beklentilerin artmasına, zaman baskısına ve strese yol açarak tükenmişliği ortaya çıkarmaktadır (Güllüce & İşcan, 2010, s. 7). Hizmet endüstrisinin önemli bir bileşeni olan turizm işletmelerinde konukların ihtiyaç ve beklentilerinin anlık karşılanması gerekliliği, yaşanabilecek misafir memnuniyetsizliği, çalışanların sık sık şikâyet edilmesi, işten çıkarılma tehditleri ve mesleki stres tükenmişliğin başlıca nedenleri arasında yer almaktadır (Martínez, Leiter, Gascón, Gumuchian, Masluk, Mercadal & Campayo, 2019, s. 288).

Bireyin mevcut işinin geleceği ile ilgili endişesini ifade eden iş güvencesizliği çalışan performansının önemli bir belirleyicisi olan iş sonuçlarını etkiler. Yüksek iş güvencesizliği algısı çalışanların motivasyonunu olumsuz yönde etkileyerek iş performansında düşüşe neden olur. Dünya genelinde istihdama dayalı ekonomik ve sosyal sorunların artmasıyla birlikte iş güvencesizliği başta turizm olmak üzere birçok sektör için ciddi bir tehdit haline gelmiştir. Turizm sektörü özelinde iş güvencesizliğinin araştırıldığı çalışmaların sonuçları incelendiğinde, turizm çalışanlarının iş güvencesizliği açısından risk algılama düzeylerinin düşük olmadığı görülmektedir (Özkoç & Çalışkan, 2016, s. 92). İş güvencesizliği, turizm sektöründe düşük iş performansı ile sonuçlanan stres, devamsızlık ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlara neden olan itici bir figürdür. Araştırmalar, Kuzey Kıbrıs'ta konaklama işletmelerinin ön büro bölümünde çalışan bireylerin %53,2'sinin; Sırbistan'da restoran ve turizm sektöründe çalışan bireylerin %42'sinin iş güvencesizliği yaşadığını göstermektedir (Darvishmotevali, Araslı & Kılıç, 2017; Shin & Hur, 2019). Cheng & Yang (2018), otel çalışanlarının iş becerikliliği, tükenmişlik ve memnuniyetleri ilişkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü araştırdıkları çalışmalarında, algılanan örgütsel destek ve iş becerilerinin, çalışanların tükenmişlik düzeylerini olumlu yönde etkilediğini belirlemişlerdir.

Turizm sektörü çalışanlarının iş güvencesizliği algıları ile presentizm düzeyleri arasındaki ilişkide duygusal tükenmişliğin aracılık etkisinin belirlenmesinin amaçlandığı bu çalışmada elde edilen bulgular ilgili paydaşlara, iş görenlerin iş güvencesizliği algıları, duygusal tükenmişlik ve presentizm düzeylerini kontrol etmek adına önemli sonuçlar sunmaktadır. Öncelikle, iş güvencesizliğinin işin sürekliliğine ilişkin belirsizlikten kaynaklandığı değerlendirildiğinde, çalışanların iş güvencesizliği algıları, ulaşılabilir performans kriterleri ve beklentileri somut bir şekilde belirlenerek zayıflatılabilir. Tükenmişliğin, yaygın olarak bir işletmede çalışanlardan aşırı taleplerde bulunulmasına karşın, çalışanlara bu talepleri karşılaması için gerekli kaynakların sağlamadığında görüldüğü bilinmektedir. Önceki çalışmalarda, hizmet endüstrisi çalışanlarının daha yüksek düzeyde duygusal tükenmişlik eğiliminde olduğu bildirilmiştir (Lu & Gürsoy, 2016). İş güvencesizliğin duygusal tükenmişliğe olan etkisinden dolayı turizm çalışanlarına, kronik iş stresi ile başa çıkma, motivasyonlarını yükseltici, mesleki yeteneklerini ve verimliliklerini artırmaya yönelik gerekli eğitimlerin sağlanması önerilebilir. Nitekim çalışanlar, işlerinden memnun

olduklarında ve iş güvencesizliği yaşamadıklarında misafirlere daha iyi hizmet verecekler ve bu sayede misafirlerin memnuniyet düzeyi artacaktır. Bunun için turizm sektöründe çalışanların iş güvencesizliği algıları ve duygusal tükenmişliklerinin azaltılması noktasında yöneticiler, çalışanların ihtiyaçlarına ve yetkinlik düzeylerine duyarlı bir çalışma ortamı sağlamaya çalışmalıdır.

İş güvencesizliği algısının örgütlerdeki önemli bir olumsuz etkisi de presenteizm düzeyinin yükselmesidir. Presenteizmin nedenlerini belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda, iş güvencesizliği algısı, istihdam türü, çalışma koşulları (Kim, Yoon, Bahk & Kim, 2020) gibi daha nesnel ve cinsiyet, yaş veya vicdanlılık (Folke & Melin, 2022) gibi bireysel faktörlerin etkili olduğu belirtilmiştir. Bu noktada yöneticilerin presenteizmi önlemek adına örgütsel politika ve prosedürleri kurumsallaştırması önerilmektedir.

İş güvencesizliğinin bireysel ve örgütsel sonuçlarını araştıran çok sayıda araştırma olmasına rağmen, turizm sektörü çalışanlarının iş güvencesizliğinin presenteizm düzeyine etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık etkisine yönelik araştırmaya rastlanılamamıştır. Bu açıdan çalışmanın ilgili literatürdeki bu boşluğu dolduracağı düşünülmektedir. Bu çalışmanın belirli bir zaman diliminde, yalnızca Ankara ve Çankırı illerindeki turizm çalışanları ile yürütülmüş olması en önemli sınırlılığdır. Araştırmanın örnekleminin sınırlı olması bulguların genellenebilirliği önündeki en önemli engeldir. Bu nedenle, gelecekte hazırlanması muhtemel olan benzer nitelikteki araştırmalarda örneklem grubunun turizm işletmelerinin sayısının fazla olduğu sayfiye bölgelerinden seçilmesi önerilebilir. Ayrıca seyahat acenteleri/restoran gibi turizm endüstrisinin farklı bileşenlerinde çalışan işgörenler ile yapılacak yeni çalışmaların sonuçlarının bu çalışma ile karşılaştırılması da konu ile ilgili yeni bir bakış açısı geliştirebilecektir.

## Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Araştırmanın uygulanması öncesinde Çankırı Karatekin Üniversitesi Fen, Matematik ve Sosyal Bilimler Etik Kurulu'ndan 13.04.2023 tarih ve 30 numaralı toplantısı ile etik kurul izni alınmıştır.

## KAYNAKÇA

- Ak, M., & Demir, F. (2022). Örgütsel gururun duygusal tükenmişlik ve sinizm ile ilişkisinde kurumsal itibarın aracılık etkisi. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 23(3), 608-622.
- Altay, H., & Akgül, V. (2010). Seyahat Acentaları çalışanlarının tükenmişlik düzeyi: Hatay örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14), 87-112.
- Armon, G., Melamed, S., Shirom, A., & Shapira, I. (2010). Elevated burnout predicts the onset of musculoskeletal pain among apparently healthy employees. *J Occup Health Psychol*, 15, 399-408.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinctionin Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Brunsting, N. C., Bettini, E., Rock, M. L., Royer, D. J., Common, E. A., Lane, K. L., & Zeng, F. (2022). Burnout of Special Educators Serving Students With Emotional-Behavioral Disorders: A Longitudinal Study. *Remedial and Special Education*, 43(3), 160-171.

- Cheng, J. C., & Yang, Y. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management* (78), 78-85.
- Darvishmotevali, M., Araslı, H., & Kılıç, H. (2017). Effect of job insecurity on frontline employee's performance: Looking through the lens of psychological strains and leverages. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1724-1744.
- Dunford, B. B., Shipp, A. J., Boss, R. W., Angermeier, I., & Boss, A. (2012). Is burnout static or dynamic? A career transition perspective of employee burnout trajectories. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 637-650.
- Folke, F., & Melin, M. (2022). Selecting flight mode – Risk factors associated with presenteeism among commercial pilots and the role of depressive symptoms. *Journal of Air Transport Management* (103), 1-11.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *The Academy of Management Review*, 9(3), 438-448.
- Güllüce, A. Ç., & İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka ilişkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Gürbüz, S. (2019). Amos ile yapısal eşitlik modellemesi. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1998). *Multivariate data analysis* (5th Ed.). Prentice Hal. New Jersey.
- Hellgren, J., Sverke, M., & Isaksson, K. (1999). A two-dimensional approach to job insecurity: Consequences for employee attitudes and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 179-195.
- Jung, H. S., Jung, Y. S., & Yoon, H. H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management* (92), 1-9.
- Kim, J. H., Yoon, J., Bahk, J., & Kim, S. S. (2020). Job insecurity is associated with presenteeism, but not with absenteeism: A study of 19 720 full-time waged workers in South Korea. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 1-11.
- Kim, Y. S., Shin, J. D., & Kim, B. K. (2023). Effect of covid-19-induced changes on job insecurity, presenteeism, and turnover intention in the workplace—an investigation of generalized anxiety disorder among hotel employees using the GAD-7 scale. *Sustainability* (15), 1-18.
- Koo, B., Curtis, C., & Ryan, B. (2021). Examining the impact of artificial intelligence on hotel employees through job insecurity perspectives. *International Journal of Hospitality Management* (95), 1-12.
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., & Bendel, T. (2002). Stanford presenteeism scale: health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44(1), 14-20.

- Lu, A. C. & Gürsoy, D. (2016). Impact of job burnout on satisfaction and turnover intention: Do generational differences matter? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(2), 210–235.
- Lu, L., & Cooper, C. L. (2022). Sickness Presenteeism as a link between long working hours and employees' outcomes: intrinsic and extrinsic motivators as resources. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 1-16.
- Mahmoud, A. B., Hack-Polay, D., Reisel, W. D., Fuxman, L., Grigoriou, N., Mohr, I., & Aizouk, R. (2021). Who's more vulnerable? A generational investigation of COVID-19 perceptions' effect on organisational citizenship behaviours in the mena region: job insecurity, burnout and job satisfaction as mediators. *BMC Public Health*(21), 1-17.
- Martínez, Á. A., Leiter, M. P., Gascón, S., Gumuchian, S., Masluk, B., Mercadal, P. H., & Campayo, J. G. (2019). Value congruence, control, sense of community and demands as determinants of burnout syndrome among hospitality workers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE)*, 25(2), 287-295.
- Maslach, C., & Susan, E. J. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Meydan, C. H. & Şeşen, H. (2015). Yapısal eşitlik modellemesi amos uygulamaları. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkoç, A. G., & Çalışkan, N. (2016). Job insecurity from a multi-faceted perspective of the tourism sector. In C. Avcıkurt, M. S. Dinu, N. Hacıoğlu, R. Efe, A. Soykan, & N. Tetik (Eds.), *Global Issues and Trends in Tourism* (s. 87-102). St. Kliment Ohridski University Press, Sofia.
- Schonfeld, I. S. & Bianchi, R. (2016). Burnout and Depression: Two Entities or One? *Journal of Clinical Psychology*, 72, 22-37.
- Shin, Y., & Hur, W. M. (2019). When Do Service Employees Suffer More from Job Insecurity? The Moderating Role of Coworker and Customer Incivility. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(7), 1-17.
- Staufenbiel, T. & König, C. J. (2010). A model for the effects of job insecurity on performance, turnover intention and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* (83), 101-117.
- Şencan, H. (2005). Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2013). Bilimsel araştırma süreci ve spss ile veri analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldız, A. (2022). Duygusal zekânın duygusal emek ve duygusal tükenmişlik ile ilişkisi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- Yoon, K. H., Oh, S. H. & Kim, B. Y. (2018). The influence of job insecurity on career commitment and attitude in multinational corporations. *The Journal of Applied Business Research*, 34(1), 81-98.

**The Mediator Role of Emotional Exhaustion in the Effect of Job Insecurity Perception on Presenteeism  
Level: A Study on Tourism Sector Employees**

**Yakup ÖZTÜRK**

Çankırı Karatekin University, Ilgaz School of Tourism and Hotel Management, Çankırı/Türkiye

**Aslı ÖZTÜRK**

Çankırı Karatekin Universtiy, Vocational School, Çankırı/Türkiye

**Extended Summary**

Tourism, one of the important components of the service industry, has a labor-intensive nature that requires employees to always be polite and smiling while providing service to guests. Due to the simultaneous production and consumption of services, such work environments can be stressful for employees due to the amount of time spent with guests and the intensity of interactions. The excess of workload observed in the working conditions of the tourism sector, the responsibilities that must be fulfilled with the desired interest and devotion for the requirements of the job, may cause the employees to face burnout (Altay & Akgül, 2010, p. 88). As a matter of fact, Lu & Gürsoy (2016, p. 210) stated that emotional burnout rates tend to be high in tourism sector employees, as in other service sector employees.

Job insecurity, which employees consider as a threat to their jobs and a disturbing perceptual structure, is defined as "the perceived powerlessness to provide the desired continuity in the job situation despite the threats to continuity in business life" (Mahmoud et al., 2021, p. 3). Perception of job insecurity causes negative reactions such as increased intention to leave, decreased organizational commitment and job dissatisfaction, as well as important physical and mental health complications such as stress, heart disease, insomnia, and poor health outcomes (Koo, Curtis & Ryan, 2008). 2021, p. 2).

Presenteeism refers to situations where people still come to work despite health problems that will cause them to rest and leave work. Presenteeism, which also corresponds to the loss of productivity experienced by employees while working, is also used to describe a situation where employees seem to be working normally but are actually sick or mentally disconnected (Kim, Shin & Kim, 2023, p. 3). The common point of the studies in the literature on the definition of presenteeism is that there is a decrease in the productivity of employees due to physical and mental health problems.

The concept of burnout, which is defined as a psychological syndrome in which the effectiveness and success of the employee in his/her work decreases, he/she becomes insensitive to work by keeping a distance from his/her work, and finally he/she is emotionally exhausted; It emerges as the individual's reaction to the chronic stress sources he/she faces at work (Ak & Demir, 2022, p. 610). Emotional burnout occurs when individuals' chronic job stress exceeds their coping abilities and results in experiencing one or more of emotional exhaustion, depersonalization, and lack of personal accomplishment (Brunsting et al., 2022, p. 160). Individuals with burnout experience negative health consequences, including chronic pain and depression (Armon et al., 2010; Schonfeld & Bianchi, 2016), as well as work consequences such as absenteeism and turnover (Dunford et al., 2012).

The relationships between job insecurity, emotional burnout and presenteeism have been studied by many researchers. However, no study has been found in the literature examining the mediating effect of emotional burnout on the effect of job insecurity on presenteeism. Based on the limited number of studies in the current literature on the mediating effect of emotional burnout in the effect of emotional burnout on presenteeism, a model was developed and tested in this study to determine the mediating effect of the relevant variables. The universe of the research consists of tourism employees working in tourism enterprises in Ankara and Çankırı provinces. In the study, due to limitations such as time, cost and distance, sampling was preferred, and the convenience sampling technique, which is one of the non-random sampling methods, was preferred. A questionnaire was applied to 550 tourism workers selected by convenience sampling method, one of the non-random sampling methods from the universe, and 508 usable questionnaires were evaluated. In the research, the "job insecurity scale" developed by Hellgren, Sverke, and Isaksson (1999) was used to measure the job insecurity perceptions of tourism workers. The scale used to determine the presenteeism level of tourism workers was Koopman et al. (2002) developed the "Stanford Presenteeism Scale (SPS 6)", which consists of six statements under one dimension. The burnout scale developed by Maslach and Jackson (1981) was used to measure the emotional burnout levels of tourism workers.

In the analysis of the data obtained in the research, first of all, the construct reliability and validity of the scales used in the research were tested with confirmatory factor analysis. It is recommended that the Cronbach Alpha coefficient used to examine the reliability of the scales should be 0.70 and above (Ural & Kılıç, 2013, p. 280). While one item in the job insecurity scale and two items in the Stanford Presenteeism Scale were excluded due to the low factor loadings, the expressions in the emotional burnout scale were used faithfully to the original scale. SPSS and AMOS statistical package programs were used for the analysis of the data, and Structural Equation Modeling (SEM) was used to analyze the relationships between the variables and to test whether there was a mediating variable effect.

According to the data in Table 1, 55.3% of the tourism employees participating in the research are men; 36.2% of them are between the ages of 30-34 and 64.8% are married individuals. When the education level variable is examined, it has been determined that 36.4% of the participants are at high school education level, 29.5% of them work in the service department in terms of the department they work in, and 27.4% of them have been working in their enterprises for 1-5 years in terms of total working time in the enterprise.

As a result of the research, there is a relationship between individuals' perceptions of job insecurity and presenteeism levels; It was determined that the perception of job insecurity predicted presenteeism and emotional burnout, and emotional exhaustion predicted presenteeism. In addition, according to the model in which emotional burnout is the mediating variable, it was determined that the effect of job insecurity, which is the independent variable, on presenteeism is still significant and has a partial mediation effect. The findings of this study, which aimed to determine the mediating effect of emotional burnout in the relationship between job insecurity perceptions of tourism sector employees and presenteeism levels, present important results to the relevant stakeholders in order to control the job insecurity perceptions, emotional burnout and presenteeism levels of the employees. First of all, when it is evaluated that job insecurity stems from the uncertainty regarding the continuity of the job, the perceptions of job insecurity of employees can be weakened by determining achievable performance criteria and expectations in a concrete way. It is known that burnout is commonly seen in an organization when excessive demands are made on employees, but when employees do not provide the necessary resources to meet these demands. In previous studies,

it has been reported that service industry workers tend to have higher levels of emotional burnout (Lu & Gürsoy, 2016). Due to the effect of job insecurity on emotional burnout, it can be recommended to provide tourism workers with the necessary training to cope with chronic job stress, increase their motivation, and increase their professional skills and productivity.

Although there are many studies investigating the individual and organizational consequences of job insecurity, no research has been found on the mediating effect of emotional burnout in the effect of job insecurity of tourism sector employees on the level of presenteeism. In this respect, it is thought that this study will fill this gap in the relevant literature. The most important limitation of this study is that it was conducted only with tourism workers in Ankara and Çankırı provinces in a certain time period. The limited sample size of the study is the most important obstacle to the generalizability of the findings. For this reason, it can be suggested that the sample group should be selected from the summer resort areas where the number of tourism enterprises is high in similar studies that are likely to be prepared in the future. In addition, comparing the results of new studies to be conducted with employees working in different components of the tourism industry, such as travel agencies/restaurants, with this study will also develop a new perspective on the subject.



## Ek 1. Etik Kurul İzni



**T.C.**  
**ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ**  
**Fen, Matematik ve Sosyal Bilimler Etik Kurulu**  
**DEĞERLENDİRME FORMU**



<b>Toplantı No:</b>	30
<b>Araştırmamanın Yürütücüsü:</b>	Aslı ÖZTÜRK
<b>Araştırmamanın Başlığı:</b>	İş Güvencesizliği Algısının Presenteizm Düzeyine Etkisinde Duygusal Tükenmişliğin Aracı Rolü: Turizm Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma
<b>Karar Tarihi:</b>	13-04-2023
<b>Kurul Görüşü:</b>	Kabul Edilmiştir. Araştırmamanın/Projenin uygulanabilirliği konusunda bilimsel araştırmalar etiği açısından bir sakınca yoktur.

**SONUÇ:** Kabul Edilmiştir. Araştırmamanın/Projenin uygulanabilirliği konusunda bilimsel araştırmalar etiği açısından bir sakınca yoktur.

Başkan Profesör Dr Hüseyin Odabaş	İMZA
Başkan Yardımcısı Profesör Dr Ela Özkan Canbolat	İMZA
Üye Profesör Dr Gülcihan Yıldırım	İMZA
Üye Doçent Dr Hakan Çolak	İMZA
Üye Doçent Dr Bilgehan Tekin	İMZA
Üye Doçent Dr Emine Çeliksoy	İMZA
Üye Doçent Dr Süheyla Bozkurt Balcı	İMZA
Üye Doçent Dr Serap Aslan Cobutoğlu	İMZA
Üye Avukat Mehmet Çakmak	İMZA
Üye Doçent Dr Haydar Koç	İMZA

Belge Doğrulama Adresi:  
<https://etikkurul.karatekin.edu.tr/dogrulama/23c0db53123b4b28>

