

OTEL İŞLETMELERİNDE ETİK İKLİMİ-İŞ PERFORMANSI İLİŞKİSİ



Mahmut DEMİR

Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi
Eğirdir Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu
mdemir1@gmail.com

Geliş Tarihi: 15.05.2014

Kabul Tarihi: 26.08.2014

ÖZ

Etik iklimi, çalışma yaşamında iş çıktılarını etkileyen en önemli faktörlerden birisi olarak görülmektedir. Etik değer ve kuralların, iş çıktıları ve çalışma yaşamı açısından oldukça önemli olmasının nedeni, işgörenlerin tutum ve davranışlarının bu faktörlerden önemli düzeyde etkilenmesidir. Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde etik iklimin işgörenlerin iş performansı üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu nedenle etik iklim-iş performansı konusuyla ilgili yapılan alan yazın taramasından sonra bir anket geliştirilmiştir. Antalya'da 5 yıldızlı otellerde, yüz yüze görüşme yöntemiyle 505 işgörenden toplanan veriler PASW ve LISREL istatistik programları ile analiz edilmiştir. Verilere, öncelikle Açıklayıcı Faktör Analizi-AFA (geçerlik ve güvenilirlik analizi, faktör analizi), ikinci olarak Doğrulayıcı Faktör Analizi-DFA (Yapısal Eşitlik Modeli-YEM) uygulanmıştır. Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizleri sonucunda teorik model 5 faktör grubu ve 26 değişkenden oluşmuştur. YEM analiz sonucu etik iklim ile iş performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, etik kod, etik algı, etik iklim ve etik karar faktörlerinin iş performansını etkilediği bulunmuş ve tüm hipotezlerin desteklendiği görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Etik Kod; Etik Algı; Etik İkilem; Etik Karar; İş Performansı.

THE RELATIONSHIP BETWEEN ETHICAL CLIMATE AND JOB PERFORMANCE IN HOTEL BUSINESSES

ABSTRACT

Ethical climate, which has influence on work outcomes, is one of the most important factors in working life. Ethical values and rules have crucial role for work outcomes and working life, because employees' attitudes and behaviors is significantly affected by these factors. The purpose of this study is to investigate the effects of ethical climate on employees' job performance in hotels. After a literature search about the subject of ethical climate-job performance, a questionnaire was developed by researcher. Data were collected at 5

stars hotels in Antalya in face-to-face interviews with 505 employees and were analyzed with PASW and LISREL statistical programs. Firstly, the Explanatory Factor Analysis-EFA (validity and reliability analysis, factor analysis) and secondly, Confirmatory Factor Analysis-CFA (Structural Equation Modelling-SEM) were conducted on data. After explanatory and confirmatory factor analysis, theoretical model is modified with having 5 factor groups and 26 variables. Result of SEM analysis demonstrated that the significant and positive relationship between factor groups of ethical climate and job performance. As a result, the factors of ethical code, ethical perception, ethical dilemma and ethical decision are found to affect job performance and all hypotheses have been supported.

Keywords: Ethical codes; ethical perceptions; ethical dilemma; ethical decisions; job performance.

GİRİŞ

Turizm işletmelerinde insan davranışlarının nedenleri ve sonuçları üzerine yapılan araştırmalarda genellikle örgütsel çıktılar üzerinde durulmaktadır. İş ilişkileri, kararlar ve uygulamaların örgüt içinde insan kaynaklarının daha etkin bir şekilde değerlendirilmesine odaklanan araştırmalarda etik kavramının da önemli bir yer tuttuğu görülmektedir. Öyle ki insan kaynakları yönetiminde her geçen gün daha fazla önem kazanan etik kavramı, turizm işletmeleri açısından da etkin ve başarılı bir örgüt yapısının oluşturulmasında temel değerlerden birisi olarak kabul edilmektedir. Örgüte değer katan tutum ve davranışları içeren etik kavramı geniş kapsamda düşünüldüğünde bireyi örgüte bağlayan psikolojik bir durum olarak işgörenlerin örgütsel bağlılığını ve üyeliğini sürdürmek için zorunluluk, istek veya gereksinimden öte bir duyguyu ifade etmektedir.

İş yaşamında insan ilişkilerinin önemli belirleyicilerinden birisi olarak görülen etik, güzel davranış, karar, yargı ve uygulamaları içeren bir konu olarak düşünce ve eylemin önemli bir parçası ve sistematik temel yapı taşıdır. Doğru-yanlış, iyi-kötü, erdem ve kusur ile davranışların etki sonuçlarının yaratmış olduğu değerlerin daha anlamlı hale gelmesinde etik önemli bir rol üstlenmektedir. Çünkü bu kavram, farklı etik anlayışlarının kesiştiği ortak noktadan çıkarak temel değerler üzerinde evrensel normları oluşturmaktadır (Demir ve Ekiztepe, 2011). İlkel toplumlardan modern toplumlara kadar insanların günlük endişe ve kaygılarında etik uygulamaları her zaman kendisini göstermiş ve etiğin evrensel bir konu olarak önemini korumasında iş yaşamının bir parçası olmuştur (Kropotkin, 2007).

Bireylerin eylemlerini temel olarak belirli değerleri ortaya koyan ve basit olarak açıklanması güç bir kavram olan etik ile ilgili tanımla-

malar incelendiğinde, manevi duygu ve davranışların ağır bastığı görülmektedir (Demir ve Ekiztepe, 2011). Belirli ilkeler ve değerler kümesi olan etik olgusu örgütsel ve bireysel performans ile ilişkisi nedeniyle yönetici-işgören ilişkilerinin gelişmesinde etkin yere sahiptir (Minett, Yaman ve Denizci, 2009). İşletmelerin insan kaynakları politikasının etik değerleri gelişmiş kişilerden oluşan bir örgütsel yapı ile kurulması önemlidir. Bununla birlikte, işletmenin sahip olduğu etik değerler güvenli bir çalışma ortamı oluşturmaya katkı sağlarken aynı zamanda örgütsel performansın yükselmesine de etki edebilmektedir (Becker ve Huselid, 1999). Örgüt içinde verilen kararların adaletli olup olmadığı zaman zaman sorgulanırken işgörenler tarafından algılanan adalet kavramı etik değerler çerçevesinde değerlendirilmektedir (Colquitt vd., 2013; Eberlin ve Tatum, 2005).

Bu çalışmada etik iklim-iş performansına ilişkin alan yazın taramasından elde edilen bilgiler araştırma hipotezleri ile ilişkilendirilerek yapısal model oluşturulmuştur. Sonraki aşamada Antalya bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen alan araştırmasından elde edilen verilerin analizi, bulguları, değerlendirme ve sonuçları ortaya konulmuştur.

1. ALAN YAZIN

Konuyla ilgili yazında etik iklime ilişkin birçok tanıma rastlamak mümkündür. Bu tanımlarda, genelde algılanan etik değerlere bağlı olarak kabul edilmiş uygulamalar ve süreçlerin yer aldığı görülmektedir (Kickul, Gundry ve Posig, 2005; May, Li, Mencl ve Huang, 2013). Örgütsel düzeyde ilişki ve işleyişi içeren etik iklim uygulamaları, güç dengesi, güven ve karşılıklı etkileşimlere yönelik ortak algılamaları temsil etmekte (Ulrich, Wallen ve Grady, 2008) ve etik değerlerin yerleşik olduğu örgütlerde işgörenlerin algı ve yargılarının da daha yüksek olduğu öne sürülmektedir (Valentine, Godkin ve Lucero, 2002). Çünkü örgütsel düzeydeki yüksek memnuniyet işgörenlerin iş performansının da yükselmesine katkı sağlayabilmektedir (Baker, Hunt ve Andrews, 2006).

Etik, güçlü bir bilincin gelişmesine sağladığı katkı nedeniyle örgütlerde etik iklim ve kültürün oluşmasında önemli bir yer tutmaktadır. Bu durum yöneticilerin etik davranış sergilemesi ve örnek uygulamalarla öğretmesini de geliştirmektedir (Demir ve Ekiztepe, 2011; Upchurch ve Ruhland, 1996). Diğer bir deyişle iş yaşamında yönetsel kararlarla ilgili doğru algılamalar oluşturmanın temelinde etik iklimin yerleşmiş olması yatmaktadır. Örgütlerin güçlü değer ve kaynaklara sahip olarak uzun süreli yaşaması etik iklimin gelişmesiyle ilişkili kabul

edilmekte (Valentine, Godkin ve Lucero, 2002) ve bu durum etik algıların değerlendirilmesi bakımından oldukça önemli görülmektedir (Ulrich, Wallen ve Grady, 2008). Öyle ki, bir örgütün etik iklimi, etik sorunların nasıl ele alınması gerektiğini açıklayabilmeli ve etik doğruların neler olduğunu tanımlayacak özellikte olmalıdır (Deshpande 1996). Bununla birlikte, etik iklimi örgüt kültüründe beklenen, desteklenen, ödüllendirilen rutin davranışların çeşitliliği (Ruppel ve Harrington 2000; Schwepker, 2001), etik içeriğe sahip, tipik örgütsel uygulamalar ve süreçlerin hakim olduğu (Fritzsche 2000; Cullen, Parboteeah ve Victor, 2003) eylemleri içeren ortak algılamalar olarak tanımlanmaktadır (Schwepker, 2001; Peterson 2002).

Örgütsel itibarın sağlanması ve sürdürülmesinde yönetim-işgören ilişkilerinin etik değerler temelinde gerçekleşmesi hem iş performansı hem de örgütsel uyumun oluşturulmasında önemli bir etkenidir (Demir, 2011). Turizm işletmelerinde etik dışı davranış ve uygulamaların neden olduğu ilişkisel bozulmaların örgütlerin ekonomik ve sosyal açıdan birtakım kayıplara uğramasına zemin hazırlayabilmektedir. Bu tür uygulamaların iç müşteriler açısından olduğu kadar dış müşterilerin de olumsuz bir şekilde etkilenmesine neden olması, örgütlerde etik değerlerin önemsenmediğini göstermektedir. Etik iklimin yerleşik olduğu örgütlerde kalite, verimlilik, iç ve dış müşteri memnuniyeti vb değişkenlerin olumlu yönde etkilenmesi, işletmenin pazar payında ciddi bir artış gözlenmesi ve örgütsel yapının kurumsal kimlik kazanması önemli sonuçlar olarak değerlendirilmektedir (Demir, 2012; Kuntz, Kuntz, Elenkov ve Nabirukhina, 2013). Aynı şekilde örgütlerde keyfi yönetim uygulama ve kaynak kullanımının pek görülmemesi de kurumsal olarak örgütlerin olgunlaşmasının bir sonucudur.

Örgüt kültürünün önemli bir unsuru olarak nitelendirilen etik iklim, yönetici ve işgörenlerin çeşitli sorunlarla başa çıkabilmesinde gerekli ortamın sağlanmasını kolaylaştırarak işe odaklanmayı olumlu etkileyebilmektedir (Kottke ve Pelletier, 2013). Buna karşın etik dışı uygulama ve davranışlar, işgörenin örgüt içinde farklı tutum ve arayışlara yönelmesine neden olabilmekte ve örgütsel sapma davranışlarının artmasında önemli bir etken olarak görülmektedir (Demir ve Tütüncü, 2010). Bu nedenle etik iklim, çalışma yaşamında işgörenleri sürekli doğru eylem ve davranışlarda bulunmaya yöneltmekte ve etik değerlerin yerleşmesine katkı sağlamaktadır.

Turizm işletmelerinde etik iklim işgörenlerin güçlü örgütsel bağlılığa, yöneticilerin adaletli uygulamalar ve davranışlarda bulunmasına (Demir, 2011; Malloy ve Fennell, 1998) ve müşterilerin işletmeye daha fazla güven duymasına olanak sağlamaktadır (Ruppel ve

Harrington, 2000). Etik iklim algılamaları bireysel özellikler ve çalışma gruplarına göre değişebilmekte ve işgörenlerin olumlu tutum ve davranışlar sergilemelerinde etkili olmaktadır (Schwepker, 2001). Çünkü etik iklimin belirleyicileri olarak özellikle sosyo-kültürel çevre, örgüt yapısı ve geçmiş örgütsel iklim değerleri, bireysel ya da örgütsel düzeyde farklı algılamalar yaratmaktadır (Cullen, Parboteeah ve Victor, 2003). Dolayısıyla etik iklim örgütlerin performansını doğrudan etkileyebilmektedir.

Etik iklim, genel örgütsel iklimin bir parçası ve bireysel kararları etkilemek için kabul edilmiş olan yapılar olarak değerlendirilmektedir (Joseph ve Deshpande, 1997). Bir yandan iş yaşamındaki olumsuzlukları gidermekte, diğer yandan işgörenlerin etik ikileme karşı karşıya kaldıkları zaman sorunları çözmelerine yardımcı olarak örgütle özdeşleşmelerine katkıda bulunup iş performansını olumlu bir şekilde etkilemektedir (Cullen, Parboteeah ve Victor, 2003; Peterson 2002). İşgörenlerin bireysel iş performanslarının artarak ekonomik ve sosyal değeri yüksek örgütsel çıktılara dönüşmesinde etik iklimin itici bir güç olarak rol oynaması son derece önemlidir. Öyle ki, örgütlerde etik dışı davranışların işgörenlerde motivasyon düşüklüğü, verimsizlik, düşük performans, işe devamsızlık gibi sorunların yaşanmasına neden olarak görülmesi etik iklim-iş performansı ilişkisini açıkça ortaya koymaktadır.

Etik iklimin iş çıktıları üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak etkisinin olması, örgütsel düzeyde etik dışı davranışları önlemek için etik kodların ve değerlerin yerleştirilerek kurum kültürünün temelini sağlam bir şekilde oturtulması, birçok olumsuzlukların kaynağında giderilmesine olanak sağlayabilmektedir (Choi, Moon ve Ko, 2013; Liu, Kwan, Fu ve Mao, 2013). Yönetimsel gücün ve etkinliğin sağlanmasında etik iklimin rolünün göz ardı edilmemesi gerekir. Zira etik iklim yalnızca örgüt içi iletişim ve ilişkilerde değil, aynı zamanda örgütün dış çevre ile olan ilişkilerinde de önemli bir güç olarak değer kazanmasını sağlayabilmektedir. Bu durum örgütsel düzeyde iş performansını olumlu etkileyerek işgörenlerin iş ve görevlerini isteyerek ve zamanında yapmasına, gerekli özeni göstermesine, yüklenildiği sorumluluğu yerine getirmesine ve belirlenen hedefleri gerçekleştirmesine destek sağlayabilmektedir (Fein, Tziner, Lusky ve Palachy, 2013; Ruiz-Palomino, Martínez-Cañas ve Fontrodona, 2013).

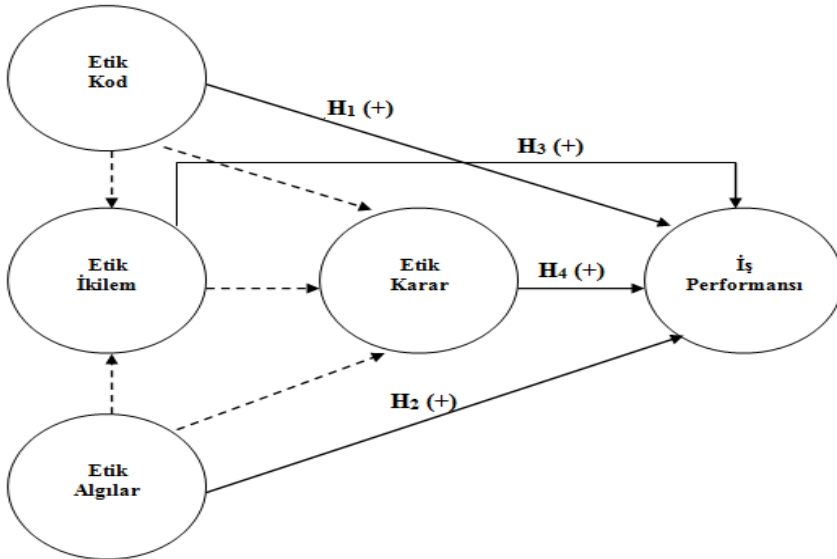
Birçok araştırmacının ortaya koyduğu gibi, etik iklim iş doyumu, örgütsel bağlılık, örgütsel adalet, örgüte üyeliği sürdürme eğilimi üzerinde pozitif bir etkiye sahip olarak iş performansını olumlu yönde etkilemektedir (Cullen, Parboteeah ve Victor, 2003; Schwepker, 2001).

Buna karşın etik dışı uygulamaların yaratmış olduğu örgütsel sapma davranışının bireysel ve kurumsal açıdan pek çok olumsuzlukları da getirmesi, tüm paydaşların zarar görmesine neden olabilmektedir. Etik dışı davranışların örgüt içerisinde bireysel algılama yanlışlarından kaynaklanabildiği gibi, (Henle, Giacalone ve Jurkiewicz, 2005; Kim ve Miller, 2008) örgütsel nedenleri de bulunabilmektedir. Örgütün etik ilkelerini kabul edemeyen, kendi etik ilkeleri ile bağdaştıramayanlar, işten ayrılmak durumunda kalabilmekte, kişisel ve örgütsel etik konusunda fikir birliği olmaması kriz ortamının oluşmasına sebep olabilmektedir. Çalışanların örgütsel standartları benimsemeleri ve örgütsel uygulamaları gerçekleştirmeleri, onların örgüte bağlılıklarını yaratmakta, örgütsel kimliği güçlendirmekte ve iş performansının artmasında neden olmaktadır (Fritz, Arnett ve Conkel, 1999).

Etik iklimin, yazından elde edilen bilgiler ışığında “etik kod”, “etik algılar”, “etik ikilem” ve “etik karar” olarak belirlenen boyutlarının işgörenlerin iş performansını etkileme durumları dikkate alınarak belirli hipotezler oluşturulmuştur. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda kodlanarak ifade edilmiştir;

- H1- Örgütün etik kodları iş performansı üzerinde etkilidir
- H2- Örgütün etik algıları iş performansı üzerinde etkilidir
- H3- Örgütte etik ikilem iş performansı üzerinde etkilidir
- H4- Örgütte etik kararlar iş performansı üzerinde etkilidir.

Şekil 1. Araştırma modeli



2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. Araştırma ölçeği

Araştırmada kullanılan ölçekler farklı çalışmalardan yararlanılarak oluşturulmuştur. Etik iklim ölçeği Qualls & Puto (1989) ve Schwepker (2001)'in çalışmalarından yararlanarak Demir ve Ekiztepe (2011)'nin kullanmış olduğu ölçekten geliştirilmiştir. Etik iklim ölçeği, etik kod (6), etik algılar (5), etik ikilem (4) ve etik karar (4) boyutları altında toplam 19 değişkenden oluşmaktadır. İş performansı ölçeği ise, Nagy (2002), Robbins (1998) ve Williams ve Anderson (1991)'un çalışmalarından yararlanılarak oluşturulmuş ve toplam 7 değişkenden oluşmaktadır. Araştırma ölçekleri Likert türü 5'li aralıkta (1= kesinlikle katılmıyorum....5= kesinlikle katılıyorum) yapılandırılmıştır.

Schwepker (2001)'in ölçeğinde tek faktör grubunda yer alan, resmi etik kodu, örgüt etik kodu, etik davranışa ilişkin politikalar, ilkelere, tolere edilmeyen etik dışı davranışlar, bireysellikten uzaklaşma ve kurumsal düşünce gibi toplam yedi değişken dört faktör grubuna dağılmıştır. Bununla birlikte Demir ve Ekiztepe (2011)'nin kullanmış olduğu ölçekteki değişkenlerden de yararlanılarak geliştirilen ölçek dört grupta etik kod, etik algılar, etik ikilem ve etik karar faktörleri altında yer almıştır. Etik kod, örgütsel düzeyde işin yapılışı, ilişkiler, işin kaynağı, işin değer yapısı, birtakım yazılı ve yerleşik iş değerlerini içermektedir. Etik algılar, saygı, dürüstlük ve açıklık, adalet, sorumluluk ve tutarlılık değişkenlerini özetlemektedir. Etik ikilem, doğru davranış, empati (adil davranış), faydacılık, paylaşım (yapılanı örgüt içinde paylaşma) değişkenlerini, etik karar ise, sorunu belirleme, seçenekleri belirleme, en iyi seçeneği bulma, doğru seçeneği eylem ve davranışa dönüştürme değişkenlerini açıklamaktadır. İş performansı ölçeği ise, bir işi zamanında bitirme, belirli bir kalite, belirli bir ölçü, belirli bir miktar, işi için gereken özen, gerekli çabanın gösterilmesi ve üretim ve hizmet sürecinde yardımlaşma değişkenlerini özetlemektedir.

2.2. Veri Toplama

Araştırma verileri Antalya'da faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgesine sahip ve 5 yıldızlı 23 adet oteldeki işgörenler ile yüz yüze görüşme yapılarak anket formu aracılığı ile toplanmıştır. 2013 yılı Ekim-Aralık döneminde 505 kişiden elde edilen verilerin toplanmasında kullanılan anketin yapılandırılmadan önce 52 kişi ile bir ön test gerçekleştirilmiştir. Öngörülen toplam 31 ifadeden 5'i birbirinin tekrarı olarak algılanma, anlaşılma, genelde boş bırakılma vb nedenlerle kapsam dışında tutularak 26 ifadenin yer aldığı anket uygulanmıştır. Toplam 562 anketten 505'inin değerlendirilmeye değer nitelikte olduğu saptanmıştır. Değerlendirmeye alınan anketlerin oranı % 89.8'dir.

2.3. Veri Analizi

Geçerlik ve güvenilirlik analizleri ile faktör gruplarının belirlenmesinde PASW, Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) analizinde LISREL 8.80 programından yararlanılmıştır. Analiz sürecinde öncelikle güvenilirlik ve yapısal geçerlik analizi yapılmış ve ardından hipotezlerin ölçülmesine yönelik işlemler gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla, ilk olarak Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılarak faktör gruplarının kendi içinde ortalama değer, faktör yükü ve standardize değerleri ortaya konulmuştur. Son olarak faktör gruplarının birbiriyle olan ilişkileri ve modelin yapısal geçerliliğinin analiz edilmesi amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmada öncelikle AFA gerçekleştirilmiştir. Güvenirlik ve geçerlik analizleri sonucu ulaşılan değerler tablo 1’de görüleceği üzere sosyal bilimler için kabul edilebilir düzeydedir. Toplam 5 faktör grubuna ilişkin Cronbach’s alpha (α) değerleri açısından “etik kod” faktörünün diğerlerinden daha yüksek olduğu görülmekle birlikte tüm faktörlerin 0.80’in üzerinde gerçekleştiği anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar diğer analizler için önemli göstergeler olarak kabul edilmektedir. Faktör gruplarının güvenilirlik ve geçerlik analizleri sonuçlarına göre ulaşılan değerlerin birbirine yakın olduğu da belirlenmiştir.

Tablo 1’de yer alan faktör analizine ilişkin “etik kod” boyutunda örgütsel düzeydeki işin yapılışı, ilişkileri, kaynağı, değer yapısı gibi durumların algılamasına yönelik kavramlar yer almaktadır. Etik kod, bir takım yazılı ve yerleşik iş değerlerini içeren değişkenleri temsil etmektedir. İşgörenlerin doğru, iyi ve güzel davranışlarda bulunmasını önemli ölçüde kolaylaştıran yerleşik değerlerin oldukça önemli olduğu ilgili faktör grubuna ilişkin analiz sonuçlarıyla da açıklanmaktadır. “Etik algılar” boyutu örgüt içinde işgörenlerin gerek yönetimle gerekse kendi aralarındaki ilişkilerinin belirli bir saygı, dürüstlük, açıklık, adalet, sorumluluk ve tutarlılık temellerinde gerçekleşmesine dayanmaktadır. Taraflar arasındaki ilişkilerin çalışma yaşamının kalitesinin önemli belirleyicilerinden birisi olduğu faktör analizi sonuçlarından da çıkarılabilir.

Tablo 1. Faktör analizi sonuçları (Özet)

Faktör Grupları	Değişken Sayısı	α	p	Özdeğer	AFY	Ort.	SS
Etik kod	6	.89	.001	8,042	20,241	3.98	2,47
Etik algılar	5	.88	.001	5,221	17,098	3,81	2,76
Etik ikilem	4	.85	.001	4,007	14,752	3,69	2,84
Etik karar	4	.84	.002	3,419	10,129	3,12	2,99
İş performansı	7	.84	.003	2,778	10,064	3,76	2,72

Genel α =0.87; KMO Ölçümü=0.855; Bartlett's Test of Sphericity=3772.014; $p < .01$; TFY=72,284; Genel Ort.=3.67

İşgörenlerin etik algılarının net ve belirgin olmadığı örgütlerde doğru ve iyi davranışı sergilemesindeki tutumlarını yansıtan “etik ikilem”in önemli bir faktör olduğu analiz sonuçlarıyla ortaya konulmaktadır. Bu faktör grubunda yer alan değişkenler doğru davranış, empati (adil davranış), faydacılık, paylaşım (yapılanı örgüt içinde paylaşma) gibi durumları ifade eden işgörenlerin tutumlarını içermektedir. İlk üç faktör boyutuna göre işgörenlerin yapılan davranış ve eyleme ilişkin karar sürecini açıklayan boyut ise “etik karar”dır. “Etik karar”da işgörenlerin sorunu belirleme, seçenekleri belirleme, en iyi seçeneği bulma, doğru seçeneği eylem ve davranışa dönüştürme tutumlarına ilişkin ifadelerin yer alması etik iklim açısından önemlidir. İş performansı faktörü araştırmanın ikinci boyutunu oluşturan ve işin zaman, kalite ve miktar açısından ortaya konulmasını ifade eden değişkenlerden oluşmaktadır. İş performansında temel olarak işgörenlerin verilen bir işi zamanında bitirmesi, istenilen ölçüde ve özellikle yerine getirmesi, gereken özen ve çabanın gösterilmesi ve bu süreçte yardımlaşmanın önemli olduğu istatistiksel analiz sonuçlarıyla desteklenerek önemli bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 2. Korelasyon analizi sonuçları (N=505)

Bağımlı değişkenler	Bağımsız değişkenler			
	Etik kod	Etik algılar	Etik ikilem	Etik karar
İş performansı	.57*	.63*	.54*	.68*

Pearson Korelasyon (çift yönlü), * $p < 0.01$

Araştırma verilerinin analizinde ikinci olarak AFA bulgularından hareket ederek DFA gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda öncelikle korelasyon analizi yapılmış ve ulaşılan istatistiksel bulgular tablo 2'de sunulmuştur. Korelasyon analizinde, faktör analizi sonucunda bağımsız değişkenlerin oluşturduğu etik iklim faktör gruplarının arasındaki ilişkilere, araştırmamanın amaçları içinde olmadığı için yer verilmemiştir. Etik iklimle ilişkin oluşan faktör gruplarının bağımlı değişken olarak belirlenen iş performansı arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Korelasyon analizi sonuçları itibarıyla etik kodların ($r=.57$; $p<.01$), etik algıların ($r=.63$; $p<.01$), etik ikilemin ($r=.54$; $p<.01$) ve etik kararların ($r=.68$; $p<.01$) iş performansı ile pozitif ve doğrusal yönlü, anlamlı ve orta düzeyde bir ilişkisinin olduğu görülmektedir. Genel olarak etik iklimin iş performansı ile ilişkisinin olduğunu belirtmek mümkündür. Zira etik iklim oluşturan boyutların bir bütün olarak değerlendirilmesi, iş performansının belirleyicilerinin önemli ölçüde örgütsel yapı ve ortamdan kaynaklandığını göstermektedir.

Tablo 3. YEM analizi standart ve ulaşılan değerleri

Uyum Ölçüsü	RMSEA	χ^2	df	χ^2/df	NFI	CFI	GFI
Standart Değerler	< 0.10	---	---	<2	$\geq .90$	$\geq .90$	$\geq .90$
Ulaşılan Değerler	0,054	618.16	379	1,63	0,92	0,89	0,93

Korelasyon analizinde değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığı, YEM için gerekli koşullardan birisi olarak önem taşımaktadır. Çünkü YEM çok boyutlu faktör gruplarının analizi için AFA gibi korelasyon analizinin de uygun sonuçları vermesini gerektirir. Bununla birlikte YEM, veri seti üzerinde analiz edilen ölçme modelinin genel yapı içinde bir bütün olarak kabul edilebilmesi, uyum iyiliği istatistiklerinin (Goodness-of-fit statistics) de istenen düzeyde olmasına bağlıdır (Şimşek, 2007). Model uygunluğunun değerlendirilmesinde çeşitli uyum endeksleri ve bu endekslerin sahip olduğu istatistiksel fonksiyonlar bulunmaktadır (Bentler, 1990; Jöreskog ve Sörbom, 2004). Araştırmanın analizinde başvurulan endeksler olarak ki-kare istatistiği (χ^2), RMSEA (Ortalama hata karekök yaklaşımı-Root-Mean-Square Error Approximation), GFI (Uyum iyiliği endeksi-Goodness-of-Fit Index), CFI (Comparative Fit Index-Karşılaştırmalı Uyum Endeksi) ve NFI (Normed Fit Index-Normlaştırılmış Uyum Endeksi) kullanılmıştır. Uyum endeksi ölçütlerinde ideal değerlerin, $RMSEA \leq 0.08$ ve $\chi^2 \leq 2$

olması modelin mükemmel bir uyumu olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde, GFI, CFI ve NFI değerleri 0-1 arasında olup bu değerlerin 1'e yakınlığı modelin uygunluğunun daha iyi olduğunu göstermektedir (Browne ve Cudeck, 1993; Jöreskog ve Sörbom, 2004). CFI'nin 0.90'dan düşük olması modelin uyum içinde olmadığını göstermemektedir. Hart (1994), karışık modellerde uyum ölçütlerinin 0.80'nin üzerinde değer almasının yeterli olduğunu öne sürmektedir.

Araştırma hipotezlerinin ölçülmesi YEM ile gerçekleştirilmiştir. Gerekli uyum istatistiklerinin geçerli sonuçlar ortaya koyması sonucu yapılan YEM analiz sonuçları Tablo 4'de verilmiştir. İş performansının önemli belirleyicilerinden birisinin örgütteki etik kod faktörü olduğu tespit edilmiştir. Örgütteki bireylerin çalışma yaşamında davranış ve ilişkilerinin belirli yazılı ilkeler çerçevesinde gerçekleşmesi, iş performansının olumlu bir şekilde etkilenmesine olanak sağlamaktadır. İstatistiksel sonuçlar "etik kod" faktörünün iş performansını etkilediğini ortaya koymakta olup, bu çerçevede oluşturulan H1 hipotezi kabul edilmiştir ($t=4.21$; $p<.01$).

Tablo 4. Hipotez sonuçları

Hipotezler	Standardize katsayı	t	Sonuç
Etik kod → İş performansı (H ₁)	.51	4.21	Desteklendi*
Etik algılar → İş performansı (H ₂)	.60	5.83	Desteklendi*
Etik ikilem → İş performansı (H ₃)	.52	4.47	Desteklendi*
Etik karar → İş performansı (H ₄)	.66	6.19	Desteklendi*
* $p<.01$			

Araştırma hipotezlerinin ölçülmesi YEM ile gerçekleştirilmiştir. Gerekli uyum istatistiklerinin geçerli sonuçlar ortaya koyması sonucu yapılan YEM analiz sonuçları Tablo 4'de verilmiştir. İş performansının önemli belirleyicilerinden birisinin örgütteki etik kod faktörü olduğu tespit edilmiştir. Örgütteki bireylerin çalışma yaşamında davranış ve ilişkilerinin belirli yazılı ilkeler çerçevesinde gerçekleşmesi, iş performansının olumlu bir şekilde etkilenmesine olanak sağlamaktadır. İstatistiksel sonuçlar "etik kod" faktörünün iş performansını etkilediğini ortaya koy-

makta olup, bu çerçevede oluşturulan H1 hipotezi kabul edilmiştir ($t=4.21$; $p<.01$).

“Etik algılar”, bir iş ya da bireyler arasındaki ilişkilerin belirli bir düzende yürütülmesinde işgörenlere yön veren ve onların olası hatalarını önleyebilen etik iklimin bir unsurudur. Etik algıların iş performansını etkilediği (H2 hipotezi) YEM analiz sonuçlarıyla da desteklenmektedir. Diğer bir deyişle “etik algılar” işgörenin örgütteki iş performansını olumlu etkileyen bir faktör olarak belirlenmiştir ($t=5.83$; $p<.01$). “Etik ikilem” bir örgütte neyin doğru-yanlış, iyi-kötü olduğunun belirlenmesinde işgörenlerin mantık ve genel etik değerler çerçevesinde bir tercih yapmasında olumlu davranış sergilemesini öngörür. Bu durumda işgörenlerin etik ikilemde vermiş oldukları olumlu kararların sonucu sergilenen davranışlarının iş performansını da olumlu bir şekilde etkilemesi söz konusudur. “Etik ikilem”in iş performansını etkilemesine yönelik oluşturulan H3 hipotezi istatistiksel olarak desteklenmiştir ($t=4.47$; $p<.01$). Etik karar bireyin örgüt içinde doğru, iyi, değerlere uygunluk gibi durumlar açısından genel kabul gören davranış ve uygulamaların manevi ve maddi rasyonelliğini içerir. Bu nedenle etik karar, etik iklimin nihai olarak belirlenmesinde önemli bir işleve sahiptir. Araştırmada YEM analizi sonuçları da “etik karar” faktörünün iş performansını olumlu bir şekilde etkilediğini ortaya koymakta ve bu kapsamda oluşturulan H4 hipotezi desteklenmektedir ($t=6.19$; $p<.01$).

Genel olarak etik iklimin örgütsel düzeyde önemli etkilerinin olduğu bilinmektedir. Araştırma bulguları, etik iklim boyutlarının her birinin iş performansını etkilediğini ortaya koyması bu düşüncüyü desteklemektedir. Örgüt içinde işgörenlerin bireysel olarak ortaya koymuş olduğu performansın örgütsel çıktıları da etkilemesi söz konusudur. Bu çerçevede oluşturulan araştırma hipotezleri, YEM analizi sonucu itibarıyla desteklenmiştir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Örgütsel performansı oluşturan işgörenlerin iş performansının geliştirilmesinde etik iklimin önemli bir rolünün bulunduğu araştırmada yapılan analizler sonucu ortaya konulmuştur. Örgütte yerleşik belirli kurallar ve ilkeler, anlayış ve algılamalar, ilişkiler ve düzene ilişkin değerlerin yer aldığı etik iklim, tüm çalışanların çalışma yaşamında en önemli rehberi olarak önemli bir yere sahiptir. Etik iklimin oluşmasını sağlayan manevi değerler ve düşüncenin örgütsel yapının en önemli unsurlarından biri olarak görülmesi, örgütsel ilişki ve iletişimin güçlendirilmesinde, yargı, algı, tutum ve davranışları da etkilemektedir. Bu nedenle, çalışma yaşamında etik iklimin örgütsel hedeflere ulaşmada

ışgörenlerin iş, meslek, iş arkadaşları, yönetim ve örgüt içi diğer unsurlar ile uyumlu olmasında önemli bir etkisinin olduğu ifade edilebilir.

Etik kurallar, ilkeler ve normlar örgüt içinde işgörenlerin yönetsel uygulamaların adaletli bir şekilde yapıldığının bir sonucu olarak işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını güçlendirebilmektedir. Bununla birlikte işgörenlerin işten ayrılma ya da örgütte kalma eğilimin oluşmasında etik iklimin yaratmış olduğu karar ve uygulamalardan kaynaklanan olumlu ya da olumsuz tutum ve davranışların işgörenin iş performansı üzerinde etkin bir rol oynadığı görülmektedir. Etik iklim, örgüt içinde insana değer katan uygulamaların yerleşik düzeninde işgörenlerin yaptığı işi ve işletmeyi daha çok benimsemesi sonucu işe daha fazla motive olmasında etkili olmaktadır. Yapılan analiz sonuçlarında ortaya çıkan faktör gruplarının iş performansını desteklemesi bunun bir göstergesidir.

İşgörenlerin örgüt içinde harcadığı emek, zaman ve çabanın, etik iklimin yarattığı olumlu ilişkilerle birlikte değer bulması iş performansını da olumlu bir şekilde etkileyebilmektedir. Bu durum aynı zamanda işgörenlerin örgütte devam bağlılığının oluşması kadar duygusal ve normatif bağlılıklarının da oluşmasına katkı sağlayabilmektedir (Demir ve Ekiztepe, 2011). Araştırma sonuçlarının alan yazındaki benzer araştırma sonuçlarıyla paralellik gösterdiği gibi farklılıkların da olduğu görülmektedir. Fritzsche (2000), Peterson (2002), Valentine, Godkin ve Lucero (2002)'un araştırma sonuçları etik iklim boyutlarının doğrudan ya da dolaylı olarak iş performansını etkilediği sonucunu ortaya koyarken, Demir ve Ekiztepe (2011) etik iklimin bütüncül bir yaklaşımla iş performansını etkilemediği sonucuna ulaşmışlardır. Ancak, Demir ve Ekiztepe'nin çalışmaları etik iklim boyutlar bazında değil, birkaç değişken ile tek boyut olarak ve örgütsel bağlılık ile ilişkilendirerek değerlendirmişlerdir. Etik iklim tek boyutta ya da aracılık rolüyle değerlendirildiğinde farklı sonuçlar ortaya çıkabilir. Bu nedenle bu çalışmada değişken sayısı artırılarak çok boyutlu faktör gruplarıyla yapılan değerlendirmenin daha geçerli sonuçlar ortaya koyduğu bir gerçektir.

Etik iklim, örgüt içinde adalet algılamasının yüksek olmasında etkin bir rol oynayabilmektedir. İşgörenlerin bilgi, yetenek ve becerileri çerçevesinde hak edilen çıktı ve kaynakların adil ve eşit olarak paylaşılması (Devonish ve Greenidge, 2010) kararların alınmasında kullanılan süreçlerin adil olup olmadığına dair bireysel algılardaki farklılıklar (Greenberg, 1990; Colquitt vd., 2013) ve karar alma sürecinde kullanılan politika ve uygulamaların (Greenberg, 1990; Moorman, 1991) etik iklimin sonucunda daha açıkça görüldüğü alan yazında yer almaktadır. Bu bakımdan etik kodların ve etik algıların işgörenlerin çalışma yaşamını ve örgütsel iletişim ve ilişkilerini önemli ölçüde geliştirmesi, etik iklimin

iş performansı üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak etkili olduğunu göstermektedir.

Diğer yandan, işgörenlerin karar ve uygulamalarında ikilemde kalarak, ancak yine de doğruyu ve iyiyi bulmaları, örgütte etik iklimin yerleşik olduğunu göstermektedir. Bu durumda işgörenler, ikilemde kalsalar bile, genel mantık ve manevi değerlerin örgütsel yapıya yansımalarının etkisi nedeniyle doğru tercihi yapmakta zorlanmayabilir. Etik karar, aslında etik iklimin de bir sonucu olarak mevcut seçenekler içinde doğru tercihi yapabilmektir. Araştırma sonuçlarının ortaya koyduğu bu yöndeki bulgular, etik ikilem ve etik karar faktörlerinin iş performansını etkilediğini desteklemektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde etik iklimin farklı faktör gruplarıyla yapılan analizlerin daha etkileyici sonuçlar ortaya koyduğunu göstermektedir. Diğer bir deyişle aynı özellikteki değişkenlerin oluşturduğu faktör gruplarının diğer değişkenlerle ilişkisi istatistiksel olarak da güçlü ve anlamlı değerler ortaya çıkarmaktadır.

Çalışma yaşamı kalitesi açısından etik iklimin örgütsel düzeyde önemli etkiler yarattığı anlaşılmaktadır. İşgörenlerin örgüt içinde yaşamış oldukları olumlu duyguların iş çıktılarına da etki etmesi, bireysel performansın artmasına neden olmaktadır. Bu nedenle araştırmada ulaşılan sonuçlar önem taşımaktadır. Bununla birlikte bulguların yazında yer alan bilgilerle örtüşmesi çalışmanın amacına ulaşması açısından da önemlidir. Bu, aynı zamanda kavramsal modelin geçerli ve doğru bir şekilde yapılandırıldığına da bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Oluşturulan hipotezlerin tümü desteklenmiştir. Bu çalışma Antalya Bölgesinde faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgesine sahip 5 yıldızlı otellerde gerçekleştirilmiş olup, ulaşılan sonuçlar diğer bölgeler ya da sektörlerde faaliyet gösteren işletmelere genellenemez.

KAYNAKÇA

- Baker, T.L., Hunt, T.G., & Andrews, M.C. (2006). Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values. *Journal of Business Research*, 59, 849-857.
- Becker, B., & Huselid, M. (1999). Strategic Human Resource Management in Five Leading Firms. *Human Resource Management*, 38 (2), 287-301.
- Bentler, P.M. (1990). Comparative Fit Indexes in Structural Models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Browne, M.W., & Cudeck, R. (1993). Alternate Ways of Assessing Model Fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.), *Testing Structural Equation Models* (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Choi, B. K., Moon, H. K., & Ko, W. (2013). An Organization's Ethical Climate, Innovation, and Performance: Effects of Support for Innovation and Performance Evaluation. *Management Decision*, 51(6), 1250-1275.

- Colquitt, J. A., Scott, B. A., Rodell, J. B., Long, D. M., Zapata, C. P., Conlon, D. E., & Wesson, M. J. (2013). Justice at the Millennium, A Decade Later: A Meta-Analytic Test of Social Exchange and Affect-Based Perspectives. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 199-236.
- Cullen, J.B., Parboteeah, K.P., & Victor, B. (2003). The Effects of Ethical Climates on Organizational Commitment: A Two-Study Analysis. *Journal of Business Ethics*, 46, 127-141.
- Demir, M. & Ekiztepe, B. (2011). Konaklama İşletmelerinde Etik İklimi, Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı İlişkisi. *I. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu-UTOS'11*, 29 Eylül-01 Ekim 2011, Beyşehir, Konya.
- Demir, M. & Tütüncü, Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21 (1), 64-74.
- Demir, M. (2011). Effects of Organizational Justice, Trust and Commitment on Employees' Deviant Behavior. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 22 (2), 204-221.
- Demir, M. (2012). Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Havali-manı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. *ISGUC.ORG Endüstri İlişkile-ri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14 (1), 49-64.
- Deshpande, S.P. (1996). The Impact of Ethical Climate Types on Facets of Job Satisfaction: An Empirical Investigation. *Journal of Business Ethics*, 15, 655-660.
- Devonish, D. & Greenidge, D. (2010). The Effect of Organizational Justice on Contextual Performance, Counterproductive Work Behaviors, and Task Performance: Investigating the Moderating Role of Ability-Based Emotional Intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 18 (1), 75-86.
- Eberlin, R., & Tatum, B.C. (2005). Conceptual Paper Organizational Justice and Decision Making When Good Intentions Are Not Enough. *Management Decision*, 43 (7/8), 1040-1048.
- Fein, E. C., Tziner, A., Lusky, L., & Palachy, O. (2013). Relationships between Ethical Climate, Justice Perceptions, and LMX. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(2), 147-163.
- Fritz, J.M.H., Arnett R.C., & Conkel M. (1999). Organizational Ethical Standards and Organizational Commitment. *Journal of Business Ethics*, 20 (4), 289-299.
- Fritzsche, D.J. (2000). Ethical Climates and the Ethical Dimension of Decision Making. *Journal of Business Ethics*, 24, 125-140.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16 (2), 399-432.
- Hart, P. M. (1994). Teacher Quality of Work Life: Integrating Work Experiences, Psychological Distress and Morale. *Journal of Occupational Psychology*, 67 (2), 109-132.
- Henle, C.A., Giacalone, R.A., & Jurkiewicz, C.L. (2005). The Role of Ethical Ideology in Workplace Deviance. *Journal of Business Ethics*, 56, 219-230.
- Joseph, J., & Deshpande, S. P. (1997). The Impact of Ethical Climate on Job Satisfaction of Nurses. *Health Care Management Review*, 22(1), 76-81.
- Jöreskog, K.G. & Sörbom, D. (2004). *LISREL 8.7 for Windows [Computer Software]*. Lincolnwood, IL: Scientific Software International, Inc.
- Kickul, J., Gundry, L. K., & Posig, M. (2005). Does Trust Matter? The Relationship between Equity Sensitivity and Perceived Organizational Justice. *Journal of Business Ethics*, 56(3), 205-218.

- Kim, N. Y., & Miller, G. (2008). Perceptions of The Ethical Climate in the Korean Tourism Industry. *Journal of Business Ethics*, 82(4), 941-954.
- Kottke, J. L., & Pelletier, K. L. (2013). Measuring and Differentiating Perceptions of Supervisor and Top Leader Ethics. *Journal of Business Ethics*, 113(3), 415-428.
- Kropotkin, P. A. (2007). *Etik*. İstanbul: Öteki Yayınevi.
- Kuntz, J. R. C., Kuntz, J. R., Elenkov, D., & Nabirukhina, A. (2013). Characterizing Ethical Cases: A Cross-Cultural Investigation of Individual Differences, Organisational Climate, and Leadership on Ethical Decision-Making. *Journal of Business Ethics*, 113(2), 317-331.
- Liu, J., Kwan, H.K., Fu, P.P., & Mao, Y. (2013). Ethical Leadership and Job Performance in China: The Roles of Workplace Friendships and Traditionality. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(4), 564-584.
- Malloy, D. C., & Fennell, D. A. (1998). Codes of Ethics And Tourism: An Exploratory Content Analysis. *Tourism Management*, 19(5), 453-461.
- May, D. R., Li, C., Mencl, J., & Huang, C.C. (2013). The Ethics of Meaningful Work: Types and Magnitude of Job-Related Harm and the Ethical Decision-Making Process. *Journal of Business Ethics*, 1-19.
- Minett, D., Yaman, R.H., & Denizci, B. (2009). Leadership Styles and Ethical Decision-Making in Hospitality Management. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 486-493.
- Moorman, R.H. (1991). Relationship between Organisational Justice and Organisational Citizenship Behaviours: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship? *Journal Applied Psychology*, 76 (6), 845-855.
- Peterson, D.K. (2002). Deviant Workplace Behavior and the Organization's Ethical Climate. *Journal of Business and Psychology*, 17 (1), 47-61.
- Qualls, W.J., & Puto, C.P. (1989). Organizational Climate and Decision Framing: An Integrated Approach to Analyzing Industrial Buying Decisions. *Journal of Marketing Research*, 26, 179-192
- Ruiz-Palomino, P., Martínez-Cañas, R., & Fontrodona, J. (2013). Ethical Culture and Employee Outcomes: The Mediating Role of Person-Organization Fit. *Journal of Business Ethics*, 116(1), 173-188.
- Ruppel, P., & Harrington, S.J. (2000). The Relationship of Communication, Ethical Work Climate, and Trust to Commitment and Innovation. *Journal of Business Ethics*, 25, 313-328.
- Schwepker, C.H. (2001). Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention in the Salesforce. *Journal of Business Research*, 54, 39-52.
- Şimşek, Ö.F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Yayınevi.
- Ulrich, C., Wallen, G., & Grady, C. (2008). Ethics and Genetics: What Should Every Advanced Practice Nurse Know. *Clinical Scholars Review*, 1 (2), 69-71.
- Upchurch, R. S., & Ruhland, S. K. (1996). The Organizational Bases of Ethical Work Climates in Lodging Operations As Perceived By General Managers. *Journal of Business Ethics*, 15(10), 1083-1093.
- Valentine, S., Godkin, L., & Lucero, M. (2002). Ethical Context, Organizational Commitment and Person-Organization Fit. *Journal of Business Ethics*, 41, 349-360.