

EL EFECTO DEL CINISMO ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN PÚBLICA DE TURISMO: EVIDENCIA EMPÍRICA DE TURQUÍA

Işıl Arıkan SALTİK*

Resumen

El objetivo del estudio es examinar el efecto del cinismo organizacional en la satisfacción laboral de los empleados en las organizaciones públicas de turismo. El cinismo organizacional, que es la creencia de los individuos de que las organizaciones están privadas de la unidad moral y que los principios de equidad, honestidad y sinceridad se sacrifican en favor de los intereses organizacionales, puede afectar la satisfacción laboral de los empleados. Este estudio contribuye a la investigación empírica limitada al investigar los impactos del cinismo organizacional y sus dimensiones en la satisfacción laboral de los empleados de las organizaciones públicas de turismo donde los recursos humanos administrados efectivamente tienen importancia tanto como en las empresas privadas. Utilizando la provincia de Mugla de Turquía como el sitio de investigación, se recopilan 222 respuestas a través de un cuestionario en 2018. Los resultados de la regresión indican que, excepto en la dimensión comportamental otras dimensiones del cinismo organizacional tienen impactos negativos y significativos en la satisfacción laboral. Se encontró que el cinismo cognitivo tiene el de mayor efecto seguido del cinismo emocional en la satisfacción laboral. Además, en el estudio se examinaron las diferencias en el cinismo organizativo por algunas características demográficas y ocupacionales de los empleados. El estudio concluye con una discusión sobre las implicaciones y limitaciones de la gestión.

Palabras clave: Comportamiento profesional. Satisfacción. Turismo. Empresas Públicas.

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CYNICISM ON JOB SATISFACTION IN TOURISM PUBLIC ORGANIZATION: EMPIRICAL EVIDENCE FROM TURKEY

Abstract

The aim of the study is to examine the effect of organizational cynicism on job satisfaction of employees in tourism public organizations. Organizational cynicism which is the individuals' belief that organizations are deprived of moral unity and that the principles of equity, honesty and sincerity are sacrificed in favor of organizational interests, can affect the job satisfaction of employees. This study contributes to limited empirical research by investigating the impacts of organizational cynicism and its dimensions on job satisfaction of employees in tourism public organizations where effectively managed human resources have importance as much as in private enterprises. Using Mugla Province of Turkey as the research site, 222 responses are gathered via a questionnaire in 2018. Regression results indicate that except behavioral cynicism, dimensions of organizational cynicism have negative and significant impacts on job satisfaction. Cognitive cynicism was found to have the largest effect size followed by affective cynicism on job satisfaction. Additionally, differences in organizational cynicism by some demographical and occupational features of employees were examined in the study. The study concludes with discussion of managerial implications and limitations.

Key words: Professional Behavior. Satisfaction. Tourism. Public Enterprises.

O EFEITO DO CINISMO ORGANIZACIONAL NA SATISFAÇÃO NO TRABALHO DA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TURISMO: EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS DA TURQUIA

Resumo

O objetivo do estudo é examinar o efeito do cinismo organizacional na satisfação no trabalho de funcionários de organizações públicas de turismo. O cinismo organizacional, que é a crença dos indivíduos de que as organizações são privadas da unidade moral e que os princípios de justiça, honestidade e sinceridade são sacrificados em favor dos interesses organizacionais, pode afetar a satisfação no trabalho dos funcionários. Este estudo contribui para a pesquisa empírica limitada, investigando os impactos do cinismo organizacional e suas dimensões sobre a satisfação no trabalho de funcionários de organizações públicas de turismo, onde os recursos humanos efetivamente gerenciados são importantes tanto quanto em empresas privadas. Usando a província de Mugla, na Turquia, como local de pesquisa, 222 respostas foram coletadas por meio de um questionário em 2018. Os resultados da regressão indicam que, exceto na dimensão comportamental, outras dimensões do cinismo organizacional têm impactos negativos e significativos na satisfação no trabalho. Verificou-se que o cinismo cognitivo tem o maior efeito seguido pelo cinismo emocional na satisfação no trabalho. Além disso, o estudo examinou diferenças no cinismo organizacional devido a algumas características demográficas e ocupacionais dos funcionários. O estudo termina com uma discussão sobre as implicações e limitações do gerenciamento.

Palavras chave: Comportamento Profissional. Satisfação. Turismo. Empresas Públicas.



Licenciada por Creative Commons
4.0 / Internacional
CC BY 4.0

*PhD in Social Sciences (Management and Organization) / Mugla Sıtkı Kocman University (MSKU), Turquia (2014). Master in Tourism Management, MSKU (2011). Degree in (i) Business Administration / Anatolia University (2012), (ii) Textile Engineering, Aegean University (2002). Associated Professor and researcher of full time at MSKU, Faculty of Tourism and also professional licensed tour guide (Spanish, English, Turkish) since 2007. Research interests; tourism and travel management, sustainable tourism, tour guidance. CV: <http://www.mu.edu.tr/tr/personel/isilas> ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3456-2787> [isilas@mu.edu.tr].

1 INTRODUCCIÓN

En la primera mitad del siglo XX, el factor humano que comenzó a aparecer en el contexto del comportamiento en la literatura de gestión con la investigación de Hawthorne, se destaca en la importancia creciente que se da a las emociones en la vida organizativa y se considera una de las claves puntos de relaciones interpersonales (Saltık & Asunakutlu, 2017).

Hoy en día, las organizaciones buscan continuamente formas de alentar, satisfacer y mantener empleados efectivos (Gripentrog, Harold, Holtz, Klimoski & Marsh, 2012). A menos que las personas responsables del mantenimiento del sistema se consideren importantes y se tengan en cuenta sus necesidades y expectativas, no se puede esperar que el sistema funcione de manera productiva (Celep, 2000).

Particularmente en un mundo globalizado y un ambiente competitivo intenso, las organizaciones deben prestar atención a sus empleados (Dedeoğlu, Aydın & Boğan, 2018). Los seres humanos tienen un papel decisivo en la organización debido a que determinan la calidad del servicio prestado en los sectores público y privado y garantizan la continuidad de la operación. Para administrar este recurso, que se considera como el recurso más importante de la organización, de manera efectiva y eficiente, el recurso debe identificarse claramente física, mental y conductualmente (Robbins & Judge, 2013).

El sector del turismo tiene una estructura única, ya que el servicio prestado está formado por la interacción del cliente y el empleado. Los recursos humanos, incluidos el conocimiento, la capacidad, la experiencia, las habilidades, la personalidad, las relaciones internas y externas, las actitudes y los comportamientos de los empleados en la gestión del turismo son de gran importancia para crear ventajas específicas para el negocio (Kuşluvan, Kuşluvan, İlhan & Buyruk, 2010).

Las organizaciones públicas de turismo que participan en la gestión del turismo mediante la regulación de la política turística y la representación de una parte interesada importante del turismo es un elemento determinante del sector turístico (González & Santos-Lacueva, 2016).

Además, si se obtiene un sistema de gobernanza más amplio y eficiente para el destino turístico, es vital analizar la estructura de campo (Pimentel, 2017) incluyendo a OPT y empleados como uno de los actores. Un elemento clave de una industria turística exitosa es la capacidad de reconocer y lidiar con el cambio a través de una amplia gama de factores clave y la forma en que

interactúan. Una de las principales derivadas entre el entorno interno es el comportamiento de los empleados. A este respecto, los estudios sobre la organización y sus empleados son un tema importante para los investigadores de hoy.

El rápido cambio y la transformación en el mundo de hoy afecta a las organizaciones tanto en el sector privado como en el público. Los clientes, proveedores, distribuidores, el gobierno y otras personas junto con organizaciones tienen nuevas expectativas y demandas de las organizaciones.

En respuesta a estas solicitudes, ha sido esencial para las empresas del sector privado obtener una ventaja competitiva al proporcionar un alto rendimiento, eficiencia y creatividad; y para que las organizaciones públicas creen más valor agregado para la sociedad y maximicen el beneficio público (Kaya, 2008). En otras palabras, el desafío para las partes interesadas del turismo, tanto en el sector privado como en el público, es explicar estos cambios de manera proactiva para lograr y mantener una ventaja competitiva para sus organizaciones.

Las organizaciones públicas de turismo (OPT) que no logran alcanzar la eficiencia y que no logran la calidad esperada en los servicios públicos son cuestionadas y sujetas a esfuerzos de reestructuración. En este sentido, los recursos humanos administrados de manera efectiva son una de las herramientas más importantes para garantizar el éxito de las organizaciones públicas de turismo, a partir de las empresas privadas (Bingöl, 2016).

Si las organizaciones solo consideran la productividad y no tienen en cuenta los comportamientos y sentimientos humanos, es inevitable que los empleados se sientan inseguros y desarrollen actitudes y sentimientos negativos hacia la propia organización (Polat, 2013: 106). Por lo tanto, no solo se deben investigar los comportamientos positivos, sino también los comportamientos negativos de los empleados en las organizaciones de turismo. Varios factores que reducen la motivación de los empleados y la satisfacción laboral pueden representar una amenaza para las organizaciones.

El cinismo organizacional, que puede considerarse como una de estas amenazas, es un tema importante para las organizaciones y debe ser examinado. El cinismo organizacional es la creencia de los individuos que las organizaciones están privadas de unidad moral y que los principios de equidad, honestidad y sinceridad se sacrifican en favor de los intereses organizacionales. Las actitudes negativas, como el cinismo, pueden influir negativamente en el desempeño organizacional, más que la presencia de actitudes positivas puede influir positivamente en el desempeño organizacional. Por lo

tanto, los gerentes buscan encontrar maneras de reducir las actitudes negativas (Sheel & Vohra, 2016).

Los resultados de la investigación anterior muestran que el cinismo organizacional afecta a muchos factores que inciden directamente en el éxito de la organización, como el compromiso organizacional, la productividad laboral, la satisfacción laboral, la motivación, la intención de abandonar, la ciudadanía organizacional, la confianza organizacional y la justicia organizacional (Dean, Brandes & Dharwadkar, 1998; Nafei & Kaifi, 2013). Dado que el capital humano desempeña un papel crucial en la mejora del desempeño organizacional, la identificación de los factores predictivos de las actitudes laborales de los empleados, como la satisfacción laboral, es un tema de investigación importante en las organizaciones públicas (Lee, 2017).

Mientras que los estudios en la década de 1990 señalaron la presencia de cinismo en el lugar de trabajo (Kanter & Mirvis, 1991; Reichers, Wanous & Austin, 1997; Brandes et al., 1998), los estudios recientes afirman que el cinismo es más común en el siglo XXI. (Twenge, Zhang & Im, 2004; Cole, Bruch & Vogel, 2006; Brandes et al., 2008; Polat & Meydan, 2010; Chiaburu, Peng, Oh, Banks & Lorneli, 2013; Nafei, 2013, 2016). Aunque el cinismo organizacional surgió hace muchos años, la investigación empírica es relativamente insuficiente.

El cinismo organizacional recientemente ha atraído una creciente atención debido a los escándalos corporativos y el comportamiento poco ético de los líderes que han aumentado el cinismo de los empleados hacia la organización (Bommer, Rich & Rubin, 2005; Naus, Van Iterson & Roe, 2007; Gkorezis, Petridou & Krouklidou, 2015). En consecuencia, la investigación sobre cinismo organizacional está creciendo, ya que este comportamiento está aumentando entre los empleados y está relacionado negativamente con los resultados principales, como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el desempeño laboral (por ejemplo, Chiaburu, Peng, Oh, Banks & Lorneli, 2013; Begenirbas & Turgut, 2014; Gkorezis, Petridou & Krouklidou, 2015).

La importancia de la evaluación del comportamiento de los empleados en OPT es doble. Primero, el cumplimiento de las políticas y los planes de turismo está relacionado tanto con la precisión de las decisiones tomadas como con las percepciones y comportamientos de los profesionales en OPT. Segundo, las organizaciones públicas, como una de las partes interesadas en el turismo, también deben actuar de manera estratégica, lo que no es posible sin respetar los comportamientos de los empleados.

La gestión efectiva de las percepciones y comportamientos de los empleados en las OPT será beneficiosa no solo para las organizaciones, sino también para los individuos y la sociedad en general. El cinismo no se limita a un tipo particular de trabajo; ciertamente es observable en una amplia gama de ocupaciones. Aunque el comportamiento organizativo, en particular el cinismo organizacional, se ha investigado con frecuencia en la literatura sobre turismo, se ha realizado una investigación empírica limitada para investigar los comportamientos de los empleados en OPT. Por lo tanto, este estudio enriquece la investigación existente al revelar la relación entre el cinismo organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en OPT.

Este estudio permite examinar el cinismo organizacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los empleados que trabajan en OPT. Utilizando la provincia de Mugla de Turquía como sitio de investigación, se obtuvieron 222 respuestas válidas a través de un cuestionario. En este sentido, en primer lugar se explicaron conceptualmente las principales variables del estudio, a saber, el cinismo organizacional y la satisfacción laboral. En segundo lugar, las formas en que el cinismo organizacional de los empleados afectaría su satisfacción en el trabajo se investigan con base en la bibliografía sobre el evento. También se discutió la situación en la organización pública. Después de explicar la investigación empírica en la metodología y encontrar las secciones, el estudio concluyó con la discusión de las implicaciones administrativas y limitaciones.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Cinismo organizacional

El cinismo, que se originó en la antigua Grecia como una escuela de estilo de vida y pensamiento, ha sido un tema de interés desde el siglo V aC, cuando se creó la escuela cínica. Los cínicos aún se caracterizan por un desapego de las diferentes formas del mal (Kanter & Mirvis, 1991), incluidos aquellos que creen que existen en el lugar de trabajo (Neves, 2012). Las personas que creen que las personas solo se están cuidando a sí mismas y en consecuencia, asumen que todas las personas interesadas en sí mismas son llamadas como "cínicas" y el pensamiento que explica este problema se llama cinismo.

Andersson (1996: 1398) define el cinismo en general como "una actitud general y específica, caracterizada por la frustración, la desesperanza y la desilusión, así como el desprecio y la desconfianza de una persona, grupo, ideología, convención social o institución".

El cinismo organizacional (CO) es "una actitud negativa hacia la organización empleadora en general y hacia sus procedimientos, procesos y administración, que se basa en la convicción de que estos elementos generalmente van en contra del interés superior del empleado" (Wilkerson, 2002: 533). Dean et al. (1998: 345) conceptualiza el "CO como una actitud negativa hacia la organización empleadora, que comprende tres dimensiones: (1) la creencia de que la organización carece de integridad; (2) afecto negativo hacia la organización; (3) tendencias a comportamientos despreciativos y críticos hacia la organización que son consistentes con estas creencias y afecto".

La dimensión cognitiva (CCG) de CO es la creencia de que la organización carece de integridad. Por lo tanto, los cínicos de la organización creen que las prácticas de sus organizaciones traicionan la falta de principios como la imparcialidad, la honestidad y la sinceridad. Esta es la dimensión que se refiere a la incredulidad de los empleados en sus organizaciones. Estos cínicos creen que, en su organización, tales principios a menudo son ignorados y sacrificados a la conveniencia y reemplazados por acciones sin principios y actitudes inmorales como si fueran normas.

Los componentes afectivos (CAF), se refieren a las emociones y reacciones emocionales que ocurren después de la percepción cognitiva de los empleados (Stanley, Meyer & Topolnytsky, 2005). CAF comprende fuertes reacciones emocionales producidas en respuesta a creencias negativas sobre su organización, tales como angustia, disgusto, vergüenza, irritación, agravación, tensión, ansiedad, frustración, desilusión, decepción, pesimismo y desesperanza (Abraham, 2000; Andersson & Bateman, 1997; Reichers et al., 1997; Brandes et al., 1999).

La dimensión conductual (CCN) se expresa como las transmisiones negativas, quejas, burlas y críticas de los empleados sobre la compañía. Los empleados utilizan el humor cínico para expresar el comportamiento cínico (Dean et al., 1998: 345-346). El CCN se describe como una "tendencia" hacia conductas negativas o despectivas como la crítica de la organización a sus colegas y amigos fuera del trabajo (Wilkerson, Evans & Davis, 2008), humor sarcástico, miradas "sabias" y ojos en blanco (Dean et al., 1998), en lugar de una promulgación de un comportamiento negativo significativo relacionado con el trabajo (menor rendimiento, comportamiento de abstinencia, comportamiento de ciudadanía reducida) (Johnson & O'Leary-Kelly, 2003). El CCN indica movimientos negativos observables de los empleados hacia la organización que incluyen estimaciones

pesimistas y ridiculización (Stanley et al., 2005). Sin embargo, el comportamiento cínico en las organizaciones también se puede exhibir con el comportamiento no verbal. Los empleados que se miran de manera significativa, burlones, sonrisas duraderas, sonrisas cínicas y sonrisas con actitud condescendiente, chuparse los labios y una mirada pedante pueden ser un ejemplo de comportamiento cínico (Brandes & Das, 2006: 240).

En los últimos años, público, gerentes de organizaciones, políticos e investigadores han comenzado a discutir y examinar los efectos del cinismo (Nafei & Kaifi, 2013). La reciente crisis económica y el aumento de los escándalos corporativos han llevado el concepto de cinismo a los medios impresos y sociales y han formado un hábitat ideal para el cinismo organizacional.

A medida que aumenta el desajuste entre las crecientes expectativas de las organizaciones con respecto al tiempo, el esfuerzo y la dedicación de los empleados y su incapacidad para proporcionar algo más a cambio más allá de un trabajo, también aumenta el cinismo de los empleados (Wanous, Reichers & Austin, 2000; Neves, 2012).

De acuerdo con Naus, Van Iterson y Roe, (2007) el cinismo es la manera en que los miembros de una organización se defienden contra eventos y condiciones problemáticas en el entorno laboral. Por lo tanto, cinismo que tiene significados cercanos con las palabras "escepticismo", "incredulidad", "desconfianza", "inseguridad", "pesimismo" y "negativismo"; ahora indica individuos que son detectores de fallos, cautivos y críticos en las organizaciones modernas (Eaton, 2000).

La desconfianza o sospecha sobre la administración es una breve descripción del CO (Li, Wong & Kim, 2016). Por lo tanto, los cínicos de la organización creen que existen problemas serios en el lugar de trabajo y que sus empleadores son autosuficientes, poniendo el bienestar económico de la administración por encima de los intereses de los empleados. Esta percepción del egoísmo de la administración se basa no solo en eventos pasados, el CO incluye un elemento de expectativa con respecto al futuro (Wanous et al., 2000; Wilkerson, 2002; Wilkerson, Evans & Davis, 2008).

Además, suponen que, aunque estos problemas pueden resolverse, en realidad no se resolverán debido a los tomadores de decisiones centrados en sí mismos, a los miembros de organizaciones intransigentes, a la inercia que mantiene el *status quo*, etc. (Vance et al., 1995 *apud* Atwater et al., 2000). Por lo tanto, el CO puede tener consecuencias negativas porque está asociado a la sospecha de los motivos de los agentes de cambio, la apatía hacia esos

esfuerzos, quizás incluso el sabotaje (Johnson & O'Leary-Kelly, 2003; Atwater et al., 2000; Andersson & Bateman, 1997), la desmotivación conflicto interpersonal (Naus, van Iterson & Roe, 2007; Nair & Kamalanabhan, 2010).

La literatura existente sobre CO indica que el cinismo en el trabajo afecta negativamente el comportamiento de ciudadanía organizacional (Andersson & Bateman, 1997) y el compromiso organizacional (Dean et al., 1998; Johnson & O'Leary-Kelly, 2003; Jung & Kim, 2012; Chiaburu et al., 2013).

Además, el CO puede dar como consecuencia resultados indeseables, como agotamiento emocional (Johnson & O'Leary-Kelly, 2003), alienación (Abraham, 2000), menor satisfacción laboral (Johnson & O'Leary-Kelly, 2003; Reichers et al., 1997; Treadway et al., 2004), menor rendimiento (Bommer, Rich, & Rubin, 2005; Brown & Cregan, 2008; Byrne & Hochwarter, 2008; Chiaburu et al., 2013), mayores intenciones de rotación (Chiaburu et al., 2013). Por lo tanto, el CO se considera de alcance más amplio en comparación con otras actitudes como la satisfacción laboral, porque se relaciona con un conjunto más diverso de objetos o focos (Andersson, 1996).

La investigación sobre el CO de los empleados de turismo en Turquía ha aumentado desde la década de los años 2010. Varios estudios han investigado la relación entre el CO y diversas variables. Por ejemplo, Pelit y Ayduğan (2011) afirmaron que el nivel más alto de cinismo de los empleados hoteleros se realizó en la dimensión del CCN, seguido de las dimensiones CCG y CAF, respectivamente.

A diferencia de este estudio, Çetinkaya y Ozkara (2015) encontraron que los empleados del sector hotelero experimentaron principalmente CCG, seguido de CCN y CAF. Los estudios demostraron que el CO se ve afectado positivamente por el incumplimiento del contrato psicológico (Öğüt, Özgener & Kaplan, 2008; Tükeltürk et al., 2009), y mobbing (Pelit & Pelit, 2014), mientras que se ve afectado negativamente por la justicia organizacional (Altınöz, Çöp, Kervancı & Seyfert, 2011), por la confianza organizacional (Altınöz et al., 2012), por la dimensión financiera del apoyo organizacional (Güzel, Perçin & Tükeltürk, 2010) y por todas las dimensiones del intercambio de líderes y miembros (Çetin & Kaptangil, 2016).

Ha habido algunos estudios más que examinan las relaciones entre CO y agotamiento (Ibrahimağaoğlu & Can, 2017), alienación organizativa (Demir, Ayas & Yıldız, 2018), clima ético organizacional (Sarı & Doğanekin, 2018), silencio organizativo (Altınöz, Çakıroğlu & Çöp, 2017), liderazgo ético, ciudadanía organizacional y alienación laboral (Altay & Dedeoğlu, 2016). En un

estudio comparativo, Tokgöz y Yılmaz (2008) encontraron que los empleados de los hoteles costeros tienen niveles más altos de CO que los empleados de los hoteles urbanos.

2.2 Satisfacción laboral

Locke (1976) explicó la satisfacción laboral (SL) como un estado emocional positivo experimentado por un individuo en su trabajo, después de la evaluación laboral. Según Spector (1997: 214), la SL es "la medida en que a las personas les gusta (satisfacción) o disgustan (insatisfacción) sus trabajos".

Además, según Kohler (1988), la SL se define como una noción representativa de la actitud de la persona, incluidos sus sentimientos sobre los parámetros específicos de su trabajo, que es el resultado de la satisfacción de estos aspectos (por ejemplo, la creatividad de posición, autonomía, oportunidades de educación superior, dificultad y volumen de trabajo, salario, oportunidad de ascenso, supervisión y colegas).

Hulin y Judge (2003) definieron la SL como las evaluaciones del trabajo, las respuestas emocionales a los eventos que ocurren en el trabajo y el comportamiento anterior. Edwards, Bell, Arthur y Decuir, (2008) afirmó que la SL es el juicio evaluativo de los empleados sobre la cantidad de placer afectivo y cognitivo que él o ella obtiene de su trabajo. En otra definición, la SL se explica por tener un sentimiento positivo sobre el trabajo de uno como resultado de evaluar las características del trabajo (Robbins & Judge, 2013: 27).

La SL es una evaluación personal de las condiciones laborales (el trabajo en sí mismo, la actitud de la gerencia) o los resultados obtenidos del trabajo (salarios, seguridad laboral). La SL consiste en reacciones internas desarrolladas por el individuo contra sus percepciones del trabajo y las condiciones de trabajo a través del sistema de normas, valores y expectativas (Schneider & Snyder, 1975: 31).

En este sentido, la SL es la percepción del empleado sobre el trabajo y lo que proporciona el trabajo y la respuesta emocional en esta dirección. Hay cinco factores importantes que afectan la SL. Estos elementos son el trabajo en sí, los salarios, la oportunidad de ascender, la administración y los colegas (Luthans, 1994: 114).

La SL es una de las variables más estudiadas en el campo de la psicología del trabajo (Lu et al., 2012) y se ha asociado con muchos conceptos psicosociales desde el liderazgo hasta el diseño del trabajo (Spector, 1997). La investigación ha explorado una serie de antecedentes para la SL, incluida la

complejidad laboral, el clima organizacional, las percepciones de la justicia (Schleicher, Hansen & Fox, 2010) y el CO (Abraham, 2000; Johnson & O'Leary-Kelly, 2003).

La baja SL tiene un efecto significativo en los resultados negativos del trabajo, como el bajo rendimiento, la baja productividad, el ausentismo y la intención de irse (Graham & Messner, 1998). Si bien un trabajo satisfactorio tiene un efecto positivo en la salud física y mental de los empleados, la insatisfacción laboral puede hacer que los empleados experimenten sentimientos de inquietud, aumenten las quejas, aumenten el ausentismo y las tasas de retraso y la molestia psicósomática (Eroğlu, 2013).

La SL de los empleados tiene un gran impacto positivo en el compromiso de la organización (Chen, 2006), en el rendimiento (Kim, 2005) y el efecto negativo en la intención de la rotación (Currivan, 1999). Además, la SL del cliente interno conduce a la satisfacción de los clientes externos (Gueiros & Oliveira, 2004). Los empleados satisfechos están más ajustados en la organización, mientras que los insatisfechos son más inflexibles y tratan de superar los factores que crean obstáculos en el entorno (Khan, Naseem & Masood, 2016).

Borralha, Jesus, Pinto y Viseu (2016) verificaron que, en los últimos 15 años, entre las variables que se evaluaron en su revisión de alfabetización exhaustiva y sistemática sobre los empleados del hotel, la SL fue la variable más estudiada. Por lo tanto, comprender los factores que pueden afectar la SL de los empleados es uno de los temas críticos para las organizaciones de turismo.

2.3 La importancia del cinismo y la satisfacción laboral en la organización pública de turismo

El turismo es una "industria mixta" en la que empresas privadas, organizaciones públicas y asociaciones sin fines de lucro compiten y colaboran para crear el producto turístico y las atracciones (Andersson & Getz, 2009). El turismo es una "industria abierta" de la economía, con pocas barreras de entrada y está sujeto a las amenazas y oportunidades de numerosas tendencias políticas, sociales, ambientales y tecnológicas (Costa, Panyik & Buhalis, 2013).

La industria del turismo incorpora elementos de planificación central y/o empresa gubernamental con cierto grado de empresa privada y un mercado libre. La política de turismo y el desarrollo en particular ahora se llevan a cabo comúnmente a través de la colaboración y las asociaciones entre los gobiernos y el sector privado.

La política de turismo y la salud de la industria

pueden verse afectadas por los valores, la orientación de marketing, la eficacia y la eficiencia de cada una de estas tres formas de organización, mientras que la comercialización del lugar y la competitividad de los destinos dependen en cierta medida de sus interacciones dentro de una red local o regional (Andersson & Getz, 2009).

A finales del siglo XX, se observan los efectos del crecimiento del turismo, el fenómeno adquiere relevancia social, espacio en las agendas gubernamentales y validez académica (Pimentel, 2017). El nuevo posicionamiento del estado en el siglo XXI y los consiguientes cambios que provoca, lleva a darse cuenta de que a medida que cambian los roles asumidos por el estado, se modifican, también, sus formas de intervención y relación con la sociedad (Pimentel & Pimentel, 2018).

El neoliberalismo adopta el turismo como una forma de atraer inversiones, inversionistas, mejorar la infraestructura y cambiar la imagen del país (Trentin & Fratucci, 2011). La gobernanza dentro del sector del turismo es una tarea desafiante, ya que involucra a una variedad de partes interesadas que a veces son poco conscientes de lo que es el turismo.

A su vez, una estrategia de turismo es una herramienta comúnmente utilizada para involucrar y coordinar al gobierno, la industria, las comunidades de destino y otras partes interesadas (Scott & Marzano, 2015).

Por lo tanto, y considerando estos factores, el papel del sector público con el turismo es dirigir la política del área para asegurar la mediación de intereses a través del ordenamiento sectorial e intersectorial, estimulando la forma en que el desarrollo debe tener lugar sobre el territorio y la sociedad, y asegurando condiciones de bienestar colectivo mínimo (Beni, 2006).

El turismo fue una de las primeras áreas políticas en las que se hizo mayor hincapié en las asociaciones público-privadas y en muchos países, la corporatización de las agencias gubernamentales (Hall & Campos, 2014). Además, hay una reciente colaboración exitosa de organizaciones públicas y privadas en la industria del turismo, como en España.

La acción de los organismos públicos y el surgimiento de nuevas leyes de gestión del turismo por la participación de los sectores público y privado en la industria del turismo logró cambiar el enfoque del turismo prevaleciente a un enfoque del turismo contemporáneo que implica la diversificación de la oferta del destino (Garay & Canoves, 2010).

Osuna y Mendoza (2017) también indican que existe una sinergia entre las organizaciones públicas y privadas en el turismo en las categorías de recursos, actores y coordinación. Por lo tanto, la

colaboración y la armonía entre las organizaciones de turismo privadas, públicas y sin fines de lucro son importantes para la salud general de la industria y para el logro de la política de turismo y los objetivos estratégicos.

Las organizaciones pública de turismo (OPT) son los principales actores para formar la colaboración entre las partes interesadas del turismo porque conducen a políticas y estrategias de turismo.

Por otra parte, existe una participación del sector público en el turismo, el desarrollo comunitario, el entretenimiento, las artes y la cultura. Los recursos naturales y culturales, atracciones turísticas, muchos eventos públicos, celebraciones culturales, cultura gubernamental y servicios de ocio pueden interpretarse como bienes y servicios públicos. Además, los gobiernos en todos los niveles eligen participar en diversos grados en el desarrollo y la comercialización de la industria turística, ya que lograr y mantener la competitividad en el destino es una condición necesaria para obtener los beneficios públicos (Andersson & Getz, 2009).

Como lo indican los estudios de Carvalho (2002), la gobernanza puede ser coordinada por el sector público de acuerdo con la definición de políticas de promoción del desarrollo y por instituciones privadas que tengan como objetivo la competitividad local, de manera integrada entre el Estado y los sectores privados, con el fin de impulsar el desarrollo socioeconómico. Además, si no hay una reorientación del turismo a través de las acciones de actores locales privados u organizaciones públicas, los destinos entrarán en la fase denominada "disminución" según el modelo de mayordomo TALC (ciclo de vida del área de turismo).

La zona turística no podrá competir con sus rivales y en esta fase comenzará una recesión espacial y numérica de la industria (Butler, 1980). En este sentido, los empleados de las OPT desempeñan un papel clave para proporcionar los productos y servicios turísticos mencionados no solo a los turistas y al público, sino también a las empresas privadas de turismo y al destino en general.

Desde el nuevo movimiento de gestión pública, las organizaciones del sector público han tomado prestadas una gran variedad de prácticas de gestión del sector privado para obtener eficiencia y eficacia en el sector. Las prácticas de gestión incluyen la gestión total de la calidad, la medición del rendimiento y la contratación externa (Lee, 2017).

La diferente cultura empresarial de las organizaciones de servicio público, como la falta de urgencia para mejorar, el contentamiento del status quo, la gestión no estructurada de la calidad del servicio basada en las experiencias o conocimientos

de los expertos, y la desunión entre el valor de los resultados de la organización y la aportación de un empleado individual (Pyon, Lee & Park, 2009), la tendencia de crecimiento, la tendencia de profesionalismo, la tendencia burocrática (Kaya, 2008), las políticas de trabajo inflexibles, la renuencia a iniciar el cambio, la aversión al riesgo (Agarwal & Sajid, 2017) hacen que sea difícil evaluar y mejorar el comportamiento de los empleados en las organizaciones públicas. Además, el empleo en las organizaciones del sector público tiende a ser más seguro y estable en comparación con el empleo del sector privado que tiende a ser inseguro y a corto plazo (Markovits, Davis & Dick, 2007).

Estas diferencias en los contextos de organización y empleo de las organizaciones del sector público y privado influyen en la SL de los empleados. Estudios anteriores han encontrado que los empleados del sector público tienen menos SL que la de los empleados del sector privado, ya que el empleo en las organizaciones del sector público es menos motivador (Boyne, 2002; Kim 2005; Wang, Yang & Wang, 2012). Por el contrario, algunos estudios argumentaron que el nivel de SL es mayor en los empleados del sector público debido a una mayor seguridad laboral, menos riesgo, progresión estricta y sucesión que el empleo en el sector privado (Markovits, Davis & Dick, 2007; Agarwal & Sajid, 2017).

En su estudio, Agarwal y Sajid (2017) comparó la SL, el compromiso organizacional y la intención de rotación de los gerentes en las organizaciones del sector público y privado de la India. Los resultados mostraron que la SL y todos los tipos de compromiso organizacional eran altos en el sector público y la intención de rotación era mayor en el sector privado. El estudio también encontró que la SL predice un compromiso afectivo y normativo más significativamente en el sector público en comparación con el sector privado.

La literatura ha examinado ampliamente la relación entre el CO y la SL e indica que el CO puede influir negativamente en la SL (Reichers et al., 1997; Dean et al., 1998; Abraham, 2000; Eaton, 2000; Wanous et al., 2000; Turner & Valentine, 2001; Johnson & O'Leary-Kelly, 2003; Chrobot-Mason, 2003; Hochwarter et al., 2004; Nair & Kamalanabhan, 2010; Chiaburu et al., 2013; Khan, Naseem & Masood, 2016; Salessi & Omar, 2018).

El número limitado de estudios sobre el efecto del CO en la SL en el sector del turismo tiene resultados concordantes con la literatura relevante. Por ejemplo, Arslan y Şimşek (2018) encontraron que existe una relación débil, negativa y significativa entre los niveles de CO y la SL de los guías turísticos.

A pesar de todo esto, todavía no se ha estudiado la relación mencionada en las OPT. Este estudio busca proporcionar un examen empírico del CO y la relación con la SL en OPT, asumiendo que los empleados de las OPT tienen un papel clave en la industria turística.

3 METODOLOGIA

3.1 Muestra y Procedimiento

Turquía, ubicada entre los continentes de Asia y Europa, ocupa el sexto lugar en 2018 entre los países más visitados y se encuentra en el puesto 11 en términos de ingresos por turismo según la Organización Mundial del Turismo (OMT) 2019 Highlights.

Con sus ricos recursos históricos, culturales y naturales, así como su capital humano, tiene mucho que ofrecer en respuesta a las necesidades y deseos siempre cambiantes del mercado de viajes del siglo XXI (Duman & Kozak, 2010). Además, el turismo es una de las principales industrias que los visitantes que vienen a Turquía tienen la oportunidad de elegir entre una amplia gama de alternativas turísticas (turismo en yate, turismo cultural, turismo de golf, turismo de salud, turismo rural, etc.) además de 3S Turismo.

Mugla está considerado como uno de los tres principales destinos turísticos de Turquía (junto con Estambul y Antalya) y atrae la atención debido a su belleza natural y riqueza, así como a su importancia histórica y turística.

Figura 1. Ubicación de la provincia de Mugla.



Fuente: Recuperado de: <https://www.google.com.tr/maps/>

La provincia de Mugla se encuentra en la parte suroeste de Turquía en un área de 12.980 km² y tiene áreas costeras tanto en el mar Egeo como en el mar Mediterráneo. La provincia de Mugla, que se remonta al 3400 a. C., fue el hogar de las civilizaciones Caria, Egipcia, Escita, Asiria, Dórica, Met, Persa, Macedonia, Romana, Bizantina y Otomana, respectivamente. Mugla con sus 1.500 km de costa y cientos de playas, la mayoría de las cuales son banderas azules; tiene destinos mundialmente famosos como Bodrum, Marmaris y Fethiye, ciudades antiguas como Caunos (Dalyan), Stratonikea (Yatagan), Tlos (Seydikemer) y turistas atracciones como Oludeniz, Kayakoy, Akyaka, Saklikent, Butterfly Valley, Cedar Island, etc. (Gobierno de Mugla, 2019).

En Mugla, que tiene una población de 967.487 según datos de 2018, el sector turístico brinda oportunidades de empleo a decenas de miles de personas con más de 3,600 instalaciones de alojamiento y una capacidad total de camas de más de 260,000, además crea volumen de comercio e ingresos directos de divisas a otros sectores en los que tiene intercambio directo e indirecto. Según las estadísticas obtenidas del Ministerio de Cultura y Turismo (2019) en 2016, 2017 y 2018, la región de Mugla fue visitada por 1.822.777, 2.089.503 y 2.805.115 turistas internacionales, respectivamente. Como se explicó con brevedad anteriormente, debido a su importancia en la industria del turismo en Turquía, Mugla fue seleccionada como el contexto de este estudio.

El propósito de este estudio es examinar el CO y sus efectos en la SL de los empleados de OPT. Utilizando la Provincia de Mugla de Turquía como sitio de investigación, los participantes del presente estudio eran empleados de la OPT en Mugla (Dirección Provincial de Cultura y Turismo de Mugla). Esta organización es una unidad del Ministerio de Cultura y Turismo, a nivel provincial. Los museos y sitios históricos, centros culturales, bibliotecas, empresas de turismo certificadas por el ministerio y todo tipo de procesos de solicitud, operación, supervisión, etc. dentro de la provincia se encuentran entre las principales responsabilidades de la OPT.

La población de esta investigación está formada por 390 personas que realmente trabajan bajo el OPT según los datos de enero de 2018. Dado que el universo de investigación es limitado, su objetivo es llegar a todo el universo. En primer lugar, los permisos legales necesarios que se obtuvieron para el proceso de recolección de datos se pueden llevar a cabo de manera efectiva.

Posteriormente, se realizaron entrevistas preliminares con los gerentes de departamento pertinentes y se brindó información sobre el alcance y la importancia de la investigación y se solicitó su apoyo. Durante las reuniones regulares, los gerentes de departamento alentaron a los empleados a participar en el estudio. El investigador llevó a cabo el proceso de recolección de datos con visitas a todas las unidades en fechas predeterminadas que se programaron de acuerdo con la dirección de los gerentes de las unidades relevantes.

Se llevó a cabo un estudio piloto con los datos recopilados de 33 personas en el universo a fines de enero de 2018. Como resultado del estudio piloto, no fue necesario eliminar ninguna de las declaraciones en las escalas, pero se hicieron algunos arreglos simples para hacer las declaraciones más aparentes. En febrero y marzo de 2018, el investigador visitó todas las unidades de OPT al menos una vez y realizó un cuestionario cara a cara.

Un total de 127 cuestionarios fueron recolectados al final de las visitas planeadas. Debido a que dos de las encuestas no se llenaron completamente, el número de cuestionarios válidos se calculó en 125. No fue posible llegar a todos los empleados en el universo. Debido a que además de la ubicación geográficamente dispersa del universo, los empleados se reubicaban constantemente de acuerdo con la descripción de su trabajo o se quedaron sin trabajo debido a los turnos o las vacaciones anuales.

Además, dado que se basa en la participación voluntaria, los datos solo se pueden recopilar de quienes deseen participar en la encuesta.

Para eliminar o reducir el riesgo, que se considera el riesgo más importante de la investigación, se intentó llegar al mayor número posible de personas mediante la planificación de visitas repetidas en diferentes períodos de tiempo, especialmente para las unidades que tienen más empleados trabajando en zonas externas. Para este propósito, se visitaron varias unidades en mayo y junio de 2018 y se completó el proceso de recolección de datos. Finalmente, de un total de 390 cuestionarios distribuidos, se recopilaron 222 respuestas válidas, lo que arroja una tasa de respuesta del 56,9%.

3.2 Instrumentos y Análisis

Se preparó un cuestionario como herramienta de recopilación de datos en el estudio realizado con métodos de investigación cuantitativos. Se utilizaron escalas previamente desarrolladas y validadas para medir las variables incluidas en la investigación. El cuestionario del estudio constaba de dos secciones.

En la primera parte hay 13 ítems en la escala CO y 5 ítems en la escala SL. Se utilizó una escala tipo Likert de 5 puntos muy de acuerdo / totalmente en desacuerdo para medir todos los elementos en las escalas. En la segunda parte, hay algunas preguntas más sobre las características demográficas y ocupacionales (sexo, estado civil, edad, nivel educativo, ingresos, permanencia) de los participantes.

Para la medición de CO, se utilizó la Escala de CO que fue desarrollada por Brandes, Dharwadkar & Dean (1999) y traducida al Turco y validada por Kalağan (2009). La escala de CO consta de tres dimensiones, a saber, cinismo cognitivo (CCG; 5 ítems), afectivo (CAF; 4 ítems) y conductual (CCN; 4 ítems).

Como resultado del análisis factorial explicativo realizado en el estudio de validación, se determinó que los ítems de escala tenían cargas factoriales que iban desde .668 a .895 de acuerdo con la estructura tridimensional de la escala original (KMO: .915 $p < .000$). La confiabilidad de la consistencia interna de las dimensiones en la escala original fue medida por el alfa de Cronbach como .86, .80 y .78, respectivamente, mientras que en el estudio de Kalağan (2009), la confiabilidad se midió como .913, .948 y .866 para las dimensiones, y como .931 para toda la escala.

Se utilizó la escala de SL que fue desarrollada por Wright y Cropanzano (1998) y traducida al Turco y validada por Rızaoğlu y Ayyıldız (2008). Hay 5 ítems en esta escala unidimensional. Los resultados del análisis factorial explicativo mostraron que los ítems de escala tenían cargas factoriales que variaban de

.751 a .919 de acuerdo con la estructura unidimensional de la escala original (KMO: .716 $p < .000$). Esta escala de la cual la confiabilidad de la consistencia interna fue medida como, .75; demostró la consistencia interna de alfa .836 en el estudio de Rizaoglu & Ayyıldız (2008).

En esta investigación, Cronbach Alpha midió la confiabilidad de la consistencia interna y se realizó un análisis factorial confirmatorio (AFC) para probar la validez del constructo. AFC se realizó porque las escalas utilizadas en la investigación se tomaron de investigaciones anteriores en las que se aplicaron al lenguaje de investigación. La decisión de si la estructura factorial examinada bajo AFC es compatible o incompatible con los datos se toma al examinar los valores de los índices de ajuste de las escalas (Hair et al., 2006).

En este contexto, se utilizaron varios criterios de ajuste para evaluar el modelo de medición, incluidos el chi-cuadrado y el índice de ajuste comparativo (CFI), el índice de ajuste normado (NFI), el índice de bondad del ajuste (GFI) y el ajuste de la bondad de Índice de ajuste (AGFI). Los valores de bondad de ajuste de las escalas junto con los límites inferiores de aceptación se presentan en la Tabla 1. Como se puede ver en la tabla, la bondad de ajuste de las escalas tiene valores de ajuste aceptables o buenos.

Tabla 1. Bondad de ajuste de escalas como resultado de AFC.

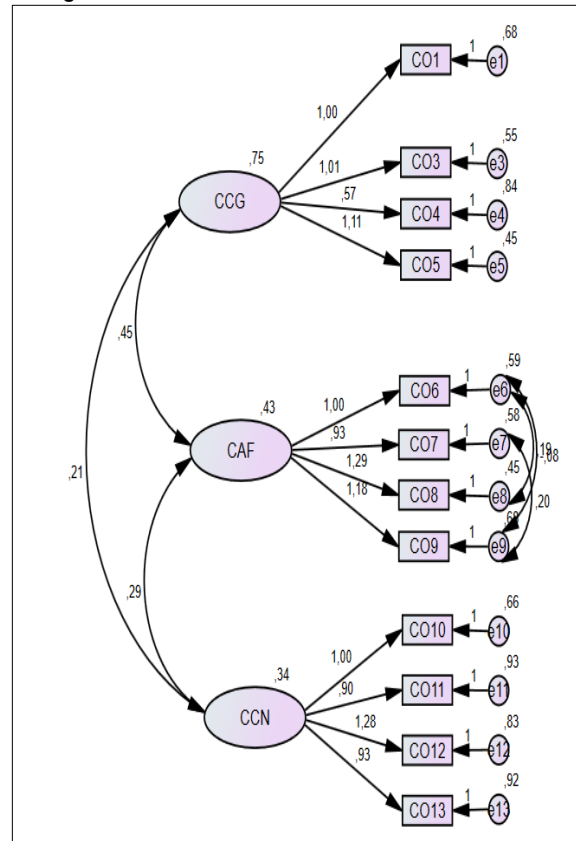
	CO	SL
χ^2 (CMIN)	97.833	5.500
DF	48	2
CMIN/df \ll 5	2.038	2.750
CFI \gg .90	.945	.966
GFI \gg .85	.934	.988
AGFI \gg .80	.892	.942
NFI \gg .90	.900	.950
TLI \gg .90	.925	.899
RMSEA \ll .08	.06	.08

Fuente: elaboración propia.

Se eliminó un ítem (ítem nº 2 - Hay poca consistencia entre las políticas, los objetivos y las prácticas de mi lugar de trabajo.) de la escala de CO debido a que la carga factorial fue inferior a 0,40. Además, se realizaron modificaciones entre e6 y e8, e6 y e9, e7 y e9, y se aumentaron los valores de bondad de ajuste. La estructura de tres factores de la escala, a saber, CCG, CAF y CCN fue confirmada por AFC en los 12 ítems restantes. La figura 2 muestra los resultados de AFC de la escala de CO.

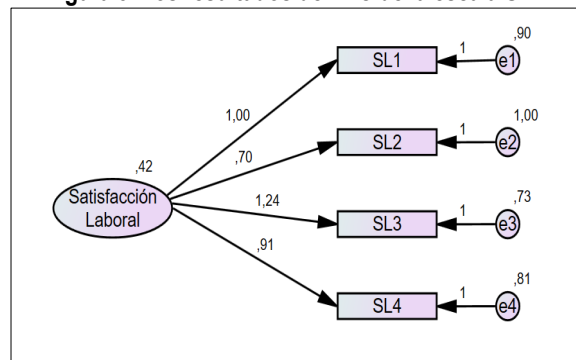
Un ítem (ítem no 5- Estoy satisfecho con mi salario en mi trabajo.) de la escala SL se eliminó debido a que la carga factorial fue inferior a 0,40. En consecuencia, se ha determinado que la escala SL se ajusta a su estructura de un factor. La figura 3 muestra los resultados de AFC de la escala SL.

Figura 2. Los resultados de AFC de la escala CO.



Fuente: elaboración propia.

Figura 3. Los resultados de AFC de la escala SL.



Fuente: elaboración propia.

La confiabilidad y la consistencia interna de cada variable fueron inspeccionadas por el coeficiente alfa de Cronbach. Los valores alfa de Cronbach fueron .847 para la escala de CO .636 para la escala SL y .876 para la escala completa, lo que indica que todas las escalas fueron más altas que el límite inferior aceptado sugerido por Hair et al (1998).

Después de conformar las estructuras factoriales de las escalas y probar la validez y confiabilidad de las escalas, se realizaron análisis descriptivos para obtener las características demográficas y ocupacionales de la muestra de investigación. Luego, se calcularon los promedios y las desviaciones estándar para determinar los niveles de CO y la SL.

Posteriormente, se realizaron análisis de correlación y regresión para revelar las relaciones entre las variables. Además, t test y el análisis de varianza se utilizaron para determinar si las características demográficas y ocupacionales de la muestra hacen una diferencia en CO y SL.

Los programas SPSS 22.0 y AMOS 21.0 se utilizaron en el análisis de los datos de la investigación. Antes del análisis estadístico, todas las variables fueron examinadas para su distribución normal. Según las estadísticas realizadas para la normalidad multivariable entre variables, los coeficientes de Curtosis oscilaron entre -1.196 y .407 y los coeficientes de asimetría variaron entre -.502 y .930.

Por lo tanto, se encontró que los datos mostraron una distribución normal ya que cumple con los valores de umbral de Inclinación <3.0 y Curtosis <10, que Klein (2011: 63) establece. Los resultados se explican en la siguiente sección.

4 RESULTADOS

Las características demográficas y ocupacionales de los empleados de OPT se presentan en la Tabla 2.

Los 13 ítems de CO tuvieron un promedio de puntuación de 2.19 a 2.86. Así que y el promedio de cada ítem y cada dimensión es menos de 3. Los empleados de OPT obtuvieron los niveles más altos de CO para el ítem no 1, 3, 5, respectivamente.

Mientras que el ítem no 10, 7 y 6 fueron calificados como los niveles más bajos de CO. Cuando se compararon el medio de los componentes de CO de los empleados de OPT, se determinó que el CCG (2.79) era el más alto y seguido del CCN (2.53) y CAF (2.34).

Los ítems de SL tuvieron un puntaje promedio de 2.68 a 3.29 y el promedio de ítems se calculó como 3.03. Se observó que solo el nivel de un ítem, que se relaciona con la satisfacción relacionada con las oportunidades de carrera, de la escala de SL está por debajo del valor promedio.

Los empleados de OPT estaban satisfechos principalmente con sus colegas (3.29), seguidos por sus superiores (3.09) y el trabajo en sí (3.06). Según análisis de correlaciones entre las variables, hay una correlación positiva significativa y fuerte entre CO y sus dimensiones.

Además, hay una correlación negativa significativa entre SL y otras variables distintas de CCN. En la Tabla 3, se presentan medias, desviaciones estándar y correlaciones de Pearson entre las variables.

Tabla 2. Las características demográficas y ocupacionales de los empleados de OPT.

Las características		N	%
Género	Mujer	103	46.4
	Hombre	119	53.6
Edad	Menos de 31	23	10.4
	31-45	101	45.5
	Más de 46	98	44.1
Nivel de Estudios	Secundaria o educación inferior	76	34.2
	Universidad	146	65.8
Tenencia Total	Menos de 11 años	52	23.4
	11-20 años	65	29.3
	Más de 20 años	95	42.8
Estado Civil	Soltero	51	23.0
	Casado	171	77.0
Ingreso Salario	Menos de 400 €	90	40.5
	401 € - 600 €	48	21.6
	Más de 601 €	67	30.2
Educación de Turismo	Si	34	15.3
	No	188	84.7
Tenencia en OPT en Mugla	Menos de 6 años	102	45.9
	6-10 años	43	19.4
	Más de 11 años	70	31.5

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos e índices de correlación de Pearson entre las variables.

Variables	Índices descriptivos		Índices de correlación				
	M	DE	CCG	CAF	CCN	CO	SL
Cinismo Cognitivo (CCG)	2.79	.89	1	.625**	.314**	.818**	-.421**
Cinismo Afectivo (CAF)	2.34	.84		1	.516**	.884**	-.368**
Cinismo Conductual (CCN)	2.53	.75			1	.727**	-.127
Cinismo Organizacional (CO)	2.53	.67				1	-.386**
Satisfacción Laboral (SL)	3.03	.78					1

Fuente: elaboración propia.

Se realizó un análisis de regresión para determinar el efecto de las componentes del CO en el nivel de SL de los empleados de OPT. Los resultados del análisis de regresión se muestran en la Tabla 4.

Según la tabla; hay una relación negativa moderada entre los niveles de SL de los empleados de OPT y el CCG ($r = -.421$) y el CAF ($r = -.368$). Sin embargo, no hubo una relación estadísticamente significativa entre la SL y el CCN ($r = -.127$). Cuando se controlaron otras variables, se encontró que existían relaciones significativas entre las dimensiones del CO y la SL de los empleados. En consecuencia; cuando las otras dimensiones del CO

se mantienen bajo control; existe una relación negativa y débil entre el CCG ($r = -.263$) y la SL, y el CAF ($r = -.368$) y la SL. El valor de Durbin-Watson (1.712) calculado en el resultado de la prueba está en el rango de 1.5-2.5, indica que no hay autocorrelación entre las variables. Los valores de VIF que son inferiores a 10 y de tolerance que son superiores a 0,10 indican que no hay problema de multicolinealidad (Hair et al., 2006).

Tabla 4. Resultados del análisis de regresión.

Variable	B	Error Est.	B	t	p	Dual (r)	Partial (r)	VIF
Constante	4.044	.195		20.787	.000			
CCG	-.274	.068	-.313	-4.030	.000	-.421	-.263	1.643
CAF	-.199	.080	-.214	-2.490	.014	-.368	-.166	2.019
CCN	.085	.073	.082	1.161	.247	-.127	.078	1.364
	R= .447		R²= .200		F= 18.183		P= .000	

Fuente: elaboración propia.

Como se puede ver en la tabla, el valor R, que muestra la relación múltiple entre las variables, se calculó como .447. El valor R², que muestra cuánto del cambio en el nivel de SL se explica por los componentes del CO, se calcula como .200. En otras palabras, el 20.0% de cambio en el nivel de SL, que es la variable dependiente, depende de los componentes del CO que se determinan como variables independientes del estudio.

Tal como se presenta en la tabla, los resultados del análisis de regresión múltiple fueron estadísticamente significativos ($F = 18.183$; $p < .001$). Sin embargo, cuando se examinaron los coeficientes β y los valores significativos en la tabla, se determinó que solo los componentes del CCG ($\beta = -.274$; $p < .05$) y CAF ($\beta = -.199$; $p < .05$) tuvieron un efecto negativo y significativo en la SL. Se encontró que el CCG tiene el mayor tamaño de efecto seguido del CAF en la SL. Los resultados de la regresión indicaron que el CCN ($\beta = .085$; $p > .05$) no tuvo un efecto significativo en la SL.

T test y Anova se aplicaron para determinar si las características demográficas, causan diferencias en el nivel de CO y sus componentes. Como resultado de las pruebas de diferencia, los componentes del CO según las variables de género, edad, educación de turismo y tenencia en OPT no difirieron significativamente ($p > 0.05$).

Sin embargo, las variables de estado civil y nivel educativo difirieron significativamente. Los resultados del teste T se presentan en la Tabla 5 y los resultados do análise de variância (ANOVA) se presentan en la Tabla 6.

Como se puede ver en la tabla 5, los niveles de CCN diferían en términos de estado civil. Se encontró que aquellos que eran solteros tenían un

mayor nivel de CCN que otros P. Además, se determinó que los empleados que se habían graduado de universidades tenían un mayor nivel de CCG que otros ($p < 0.05$).

Tabla 5. Resultados do teste T.

Estado Civil		M	DE	t	p
CCG	Soltero	2.789	.84317	.019	.985
	Casado	2.787	.90776		
CAF	Soltero	2.392	.80817	.492	.623
	Casado	2.326	.85280		
CCN	Soltero	2.745	.67914	2.397	.017*
	Casado	2.459	.76682		
CO	Soltero	2.642	.65919	1.100	.273
	Casado	2.524	.67830		
Educación		M	DE	t	p
CCG	Secundaria o educación inferior	2.615	.92145	-2.090	.038*
	Universidad	2.877	.86515		
CAF	Secundaria o educación inferior	2.204	.91534	-1.762	.079
	Universidad	2.413	.79416		
CCN	Secundaria o educación inferior	2.572	.82443	.676	.500
	Universidad	2.500	.71919		
CO	Secundaria o educación inferior	2.464	.69965	-1.394	.165
	Universidad	2.597	.65862		

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. Resultados del análisis de variância (ANOVA).

Tenencia Vidal		M	DE	F	p	Tuk*
CCG	Menos de 11 años	2.885	.79438	.835	.435	
	11-20 años	2.681	.92966			
	Más de 20 años	2.819	.90686			
CAF	Menos de 11 años	2.539	.75470	1.923	.149	
	11-20 años	2.254	.92544			
	Más de 20 años	2.298	.81809			
CCN	Menos de 11 años	2.798	.68068	5.073	.007*	1-3 (p=.005)
	11-20 años	2.535	.82310			
	Más de 20 años	2.390	.71896			
CO	Menos de 11 años	2.74	.60850	2.645	.073	
	11-20 años	2.490	.71345			
	Más de 20 años	2.502	.65796			
Ingreso		M	DE	F	p	
CCG	Menos de 400 €	3.267	.71186	26.014	.000*	1-2 (p=.000)
	401 € - 600 €	2.302	.82184			
	Más de 601 €	2.616	.90173			
CAF	Menos de 400 €	2.839	.65376	37.900	.000*	1-2 (p=.000)
	401 € - 600 €	1.932	.84227			
	Más de 601 €	1.989	.69144			
CCN	Menos de 400 €	2.642	.53271	3.005	.052	1-3 (p=.05)
	401 € - 600 €	2.443	.88462			
	Más de 601 €	2.362	.84194			
CO	Menos de 400 €	2.916	.47314	28.952	.000*	1-2 (p=.000)
	401 € - 600 €	2.226	.68351			
	Más de 601 €	2.322	.67184			

Fuente: elaboración propia. (Leyenda: *Dif. to Tukey).

Los resultados también mostraron que existe una diferencia estadísticamente significativa entre los diferentes grupos de tenencia en la vida laboral y de ingresos. La prueba de Tukey se realizó para determinar entre qué grupos había diferencias. En consecuencia, se determinó que las personas quienes tenían la tenencia de menos de 11 años tenían un mayor nivel de CCN que quienes habían trabajado durante más de 20 años. Además, los empleados que tenían un ingreso inferior a 400 € tenían un nivel más alto de CCN que tenían un ingreso entre 401 € y 600 €. También se reveló que los empleados que tenían un ingreso inferior a 400 € tenían un nivel más alto de CCG, CAF, CO que otros.

5 CONCLUSIÓN

Este estudio se realizó para examinar los niveles de cinismo organizacional de los empleados de las organizaciones pública de turismo y sus efectos en la satisfacción laboral. En primer lugar, se determinó el perfil demográfico de los empleados de la Dirección Provincial de Cultura y Turismo de Mugla, que constituye el universo de la investigación. En consecuencia, los empleados de OPT son principalmente casados y tienen más de 31 años de edad.

Aunque el género de los empleados tiene una distribución similar, el número de empleados masculinos es mayor que el número de empleadas. La mayoría de los empleados son graduados universitarios. Sin embargo, el número de personas que reciben educación turística es bastante bajo. Esta situación es especialmente importante en términos de indicar la falta de empleados que han recibido capacitación en turismo.

Se considera que es beneficioso planificar actividades para la capacitación en turismo del personal que trabaja en OPT en Mugla, que es uno de los principales destinos del turísticos de Turquía. En este contexto, se recomienda que se determinen los temas básicos y actuales relacionados con el turismo y que se aumente el conocimiento de los empleados a través de la capacitación en el servicio o la cooperación con la academia.

La mayoría de los empleados tienen 21 años y más experiencia laboral. Sin embargo, cuando se examina en términos de tiempo de trabajo en OPT en Mugla, se observa que los empleados han sido predominantes durante 5 años o menos. Se cree que esta situación se debe a la condición de que es obligación de los empleados públicos en el país transferirse y trabajar en diferentes ciudades del país.

El hecho de que personas con alta experiencia laboral estén trabajando en la organización puede crear varias oportunidades (previsión a ser proporcionada por el conocimiento y la experiencia, etc.) y amenazas (inercia de la organización, etc.). Si bien los procesos de reclutamiento para instituciones públicas no son llevados a cabo por gerentes de recursos humanos, como los del sector privado, puede recomendarse a los gerentes de OPT que asignen tareas teniendo en cuenta estos elementos dentro de la organización.

Los empleados de OPT tenían bajos niveles de cinismo organizacional. Este resultado es considerado como una situación positiva para la institución. Sin embargo, es notable que el nivel de "la creencia de los empleados en el lugar de trabajo de que lo que se dice y hace es diferente" y "la sospecha de que se dice que una solicitud tiene lugar en el lugar de trabajo" son más altos que los otros ítems del cinismo organizacional.

Esto puede deberse a dos factores: (i) debido a que es una organización pública, puede deberse a factores externos como la reorganización o modificación de las decisiones tomadas por el gobierno central (Ministerio) hasta la implementación de las decisiones en las subunidades, o (ii) factores interorganizacionales, tales como iniciativas personales y diferencias en la implementación de gerentes de nivel medio. En este contexto, se aconseja a los gerentes de OPT que realicen investigaciones para determinar la causa de esta situación y que desarrollen prácticas para reducir los efectos de factores internos o externos.

Debe recordarse que otro tema importante, así como los trabajos que se llevarán a cabo en este proceso, será compartir el proceso con los empleados de manera transparente. Como se menciona en la literatura (Dean et al., 1998; Nafei & Kaifi, 2013), se espera que la transparencia de la administración hacia sus empleados tenga un impacto directo en la disminución del cinismo organizacional.

Cuando se examinaron los componentes de cinismo organizacional de los empleados de OPT, se determinó que la dimensión cognitiva era el más alto y seguido de los componentes conductuales y afectivos. Esto puede deberse al alto nivel de educación y experiencia laboral de los empleados. En este contexto, (i) los empleados pueden haber adquirido la capacidad de exhibir más actitudes y comportamientos profesionales hacia sus trabajos y organizaciones a través de sus largos años de experiencia y educación calificada, (ii) las causas mencionadas anteriormente pueden conducir a un aumento en los niveles de cinismo cognitivo al

permitirles abordar los problemas de la organización de una manera más cuestionadora; (iii) por lo tanto, es menos probable que exhiban cinismo afectivo y conductual al controlar sus emociones y sus conductas resultantes.

Teniendo en cuenta los posibles efectos negativos del cinismo organizativo, esta situación puede convertirse en una ganancia para la organización al proporcionar el principio de participación, que es uno de los principios básicos de la gestión de recursos humanos. En este contexto, se alienta a los gerentes de OPT a tomar iniciativas para garantizar que los empleados estén tan involucrados como sea posible en el proceso de toma de decisiones, no solo en la implementación de las decisiones como si fueran órdenes (cumplimiento de las decisiones tomadas) que son una de las reglas básicas de las organizaciones públicas.

Este principio debe aplicarse de la manera más efectiva posible en una amplia gama de áreas, desde tomar decisiones legales centralizadas tomadas por los órganos administrativos centrales hasta decisiones sobre prácticas locales en el área operativa del OPT en Mugla. Esta propuesta, que parece cuestionable debido al hecho de que la organización es una institución pública, puede considerarse un resultado natural del cambio que se ha iniciado en varias organizaciones públicas de todo el mundo en el marco del nuevo enfoque de la administración pública.

Cuando se examina el nivel de satisfacción laboral de los empleados de OPT, se determina que tienen una satisfacción laboral ligeramente superior al valor promedio. Cabe destacar que el nivel de satisfacción de los ingresos, uno de los ítems de satisfacción laboral, está por debajo del valor promedio. Este resultado puede deberse a la intensidad de los participantes de bajos ingresos.

Cuando los efectos del cinismo organizacional en la satisfacción laboral se examinan de acuerdo con el propósito del estudio, se revela que el cinismo organizacional tiene un efecto negativo en la satisfacción laboral. Sin embargo, este efecto no es el caso de todos los componentes del cinismo organizacional.

Más específicamente, los componentes cognitivos y afectivos afectaron negativamente la satisfacción laboral, mientras que la dimensión conductual no tuvo un efecto significativo. Este resultado, que es consistente con algunos estudios en la literatura (Johnson & O'Leary-Kelly, 2003; Arslan & Şimşek, 2018; Salessi & Omar, 2018), es importante para mostrar empíricamente el impacto negativo del cinismo organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de OPT.

El estudio también examinó la diferenciación del cinismo organizacional y sus componentes según las características de los empleados. En consecuencia, no hubo diferencias en términos de género, edad, educación de turismo y tenencia en OPT. Además, los empleados solteros tienen más cinismo conductual que los empleados casados. Se piensa que este resultado se debe al hecho de que los empleados casados tienen más éxito en el manejo de los comportamientos.

Se encontró que los niveles de cinismo cognitivo de los empleados de educación superior eran más altos que los otros. Se piensa que es el resultado de la conciencia de que la educación proporciona a los individuos. Se encontró que el cinismo cognitivo, el cinismo afectivo y el cinismo organizacional general eran más altos en el grupo con el ingreso más bajo entre los empleados de OPT que los otros grupos.

Puede haber dos razones para esto: (i) Los empleados que no están satisfechos con sus ingresos pueden estar cuestionando más su trabajo y su organización y esto puede generar más emociones negativas hacia la organización. (ii) el nivel de ingresos de los empleados recién contratados y de menor tenencia es menor. Por lo tanto, este resultado también puede indicar el efecto indirecto de la antigüedad en la empresa.

Otro resultado del estudio es que los niveles de cinismo conductual de quienes tienen una antigüedad de 10 años o menos son más altos que los que han estado trabajando durante 21 años o más. Como se mencionó anteriormente, se cree que esta situación se debe al hecho de que aquellos que tienen una larga experiencia profesional tienen más éxito en el manejo de los comportamientos.

Este estudio investiga los efectos del cinismo organizacional en la satisfacción laboral de los empleados en OPT. Más allá de Mugla, Turquía, los resultados de este estudio no pueden generalizarse para otras OPT donde tienen diferentes características en términos de estructura de OPT, condiciones de destino y enfoque de gestión pública del país.

En futuras investigaciones, se puede examinar la relación entre el cinismo organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de OPT que operan en diversas regiones con diferentes condiciones o empresas turísticas que operan en el sector privado en el mismo destino. De esta manera, será posible obtener resultados comparativos entre diferentes comportamientos de los empleados y contribuir a una interpretación más completa del problema.

También se recomienda investigar las causas

de los efectos de las variables demográficas en el cinismo organizacional y sus dimensiones de una manera más integral. En este contexto, probar modelos de investigación que involucren diferentes variables, como la alienación organizacional y / o el trabajo emocional que puede estar asociado con el cinismo organizacional y sus dimensiones contribuirá a la literatura.

REFERENCIAS

- Abraham, R. (2000). Organizational Cynicism: Bases and Consequences, *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Agarwal, P. & Sajid, S.M. (2017). A Study of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention among Public and Private Sector Employees, *Journal of Management Research*, 17(3), 123–136.
- Altay, H. & Dedeoğlu, B.B. (2016). Etik Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı arasındaki İlişkide Örgütsel Sinizm ve İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü: Antakya Turizm Sektörü Çalışanları Örneği, *Balkan Journal of Social Sciences*, 2016 Aralık, 458-474.
- Altınöz, M., Çöp, S., Kervancı, F. & Seyfert, B. (2011). Die Beziehung Zwischen Der Organisatorischen Gerechtigkeitswahrnehmung Und Dem Organisatorischen Zynismus: Eine Studie In Den 4 Und 5 Sternehotels In Ankara. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 66(3), 29-54.
- Altınöz, M., Göral, R. & Çöp, S. (2012). Örgütsel Güvenin Örgütsel Sinizm Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması. *11. Ulusal İşletmecilik Kongresi*, Konya.
- Altınöz, M., Çakıroğlu, S. & Çöp, S. (2017). Örgütsel sessizliğin örgütsel sinizm üzerine etkisi: bir alan araştırması, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 7(2), 73-76
- Andersson, L. M. (1996). Employee Cynicism: An Examination Using A Contract Violation Framework, *Human Relations*, 49(11).
- Andersson, L.M. & Bateman, T.S. (1997). Cynicism in the Workplace: Some Causes and Effects. *Journal of Organizational Behavior*, 18: 449-469.
- Andersson, T.D. & Getz, D. (2009). Tourism as a mixed industry: Differences between private, public and not-for-profit festivals, *Tourism Management*, 30 (2009) 847–856.
- Arslan, A. & Şimşek, G. (2018). Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Aydın Turist Rehberleri Odası'na Kayıtlı Olan Profesyonel Turist Rehberleri Örneği, *Journal of Travel and Tourism Research* 13, 115-134.
- Atwater, L.E., Waldman, D.A., Atwater, D. & Cartier, P. (2000). An Upward Feedback Field Experiment: Supervisors' Cynicism, Reactions, And Commitment to Subordinates, *Personnel Psychology*, 53, 275-297.
- Bashir, S. & Nasir, M., (2013). Breach of psychological contract, organizational cynicism and union

- commitment: A study of hospitality industry in Pakistan. *Int. J. Hospitality Management*, 34, 61–65.
- Begenirbas, M. & Turgut, E. (2014). İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(2), 223-246.
- Beni, M. (2006). Política e Planejamento de Turismo no Brasil, Aleph, São Paulo.
- Bingöl, D. (2016). İnsan Kaynakları Yönetimi ve Gelişimi. En (Ed: Perçin, N. Ş., Güzel, B. & Tükeltürk, Ş.A.). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Bommer, W. H., Rich, G. A. & Rubin, R. S. (2005). Changing attitudes about change: Longitudinal effects of transformational leader behavior on employee cynicism about organizational change. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 733-753.
- Borralha, S., Jesus, S.N., Pinto, P. & Viseu, J. (2017). Job Satisfaction In Hotel Employees: A Systematic Review Of The Literature, *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, IV(1), Human Behaviors in Spaces and Organizations, 4-20.
- Boyne, G.A. (2002). Public and private management: What's the difference? *Journal of Management Studies*, 39(1), 97-122.
- Brandes, P., Dharwadkar, R. & Dean, J. W. (1999). Does Organizational Cynicism Matter? Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes. *Eastern Academy of Management Proceedings*, 150-153.
- Brandes, P. & Das, D. (2006). Locating Behavioural Cynicism At Work: Construct Issues And Performance Implications, Employee Health, Coping And Methodologies, Pamela L.Perrewe, Daniel C.Ganster (Eds), New York: JAI Press.
- Brandes, P., Castro, S.L., James, M.S.L., Mariñez A.D., Matherly, T.A., Ferris, G.R. & Hochwarter, W.A. (2008). The Interactive Effects of Job Insecurity and Organizational Cynicism on Work Effort Following a Layoff, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 14(3), 233-247.
- Brown, M. & Cregan, C. (2008). Organizational Change Cynicism: The Role of Employee Involvement, *Human Resource Management*, 47(4), 667–686.
- Butler, R. (1980). The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources. *Canadian Geographer* 24 (1):5–12.
- Byrne, Z.S. & Hochwarter, W.A. (2008). Perceived organizational support and performance, *Journal of Managerial Psychology*, 23(1), 54-72.
- Carvalho, A. G. de. (2002). Governança corporativa no Brasil em perspectiva. *Revista de Administração da USP*, 37(3), 19-32.
- Celep, C. (2000) *Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Chen, C.F. (2006). Job satisfaction, organizational commitment and flight attendants' turnover intentions: A note, *Journal of Air Transport Management*, 12, 274-276.
- Chiaburu, D., Peng, A.C., Oh, In-Sue, Banks, G.C. & Lomeli, L.C. (2013), Antecedents and Consequences of Employee Organizational Cynicism: A Meta-Analysis, *Journal of Vocational Behavior*. 83.
- Chrobot-Mason, D.L. (2003). Keeping the Promise: Psychological Contract Violations for Minority Employees, *Journal of Managerial Psychology*, 18(1), 22-45.
- Cole, M.S., Bruch, H. & Vogel, B. (2006), Emotion as Mediators Of The Relations Between Perceived Supervisor Support And Psychological Hardiness On Employee Cynicism, *Journal of Organizational Behavior*, 27: 463-484.
- Costa, C., Panyik, E. & Buhalis, D. (2013). *Trends In European Tourism Planning And Organisation*, Channel View Publications.
- Curry, D.B. (1999). The casual order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover, *Human Resource Management Review*, 9 (4), 495-524.
- Çetin, H. & Kaptangil, K. (2016). The Effect of Leader-Member Exchange on Organizational Cynicism: A Case Study Of Hotel Enterprises in Turkey, *Journal of International Social Research*, 9(43), 1776-1785.
- Çetinkaya, F.F. & Özkara, B. (2015). Hizmet İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme İhlalleri Ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Kapadokya Bölgesi 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Kastamonu University Journal of Economics & Administrative Sciences Faculty*, 9, 72-91.
- Dean, J.W. Jr, Brandes, P. & Dhanvadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23,341-352.
- Dedeoğlu, B.B., Aydın, Ş. & Boğan, E. (2018). The Role Of The Employees In The Innovation Of The Hotel Enterprises, *Rev. Anais Bras. de Est. Tur./ ABET*, Juiz de Fora, v.8, n.3, pp.85 – 99, Set./Dez., 2018
- Demir, M., Ayas, S. & Yıldız, B. (2018). Örgütsel Sinizm Ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *ÇOMÜ Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(32), 231-254.
- Duman, T. & Kozak, M. (2010) The Turkish Tourism Product: Differentiation and Competitiveness, *Anatolia*, 21:1, 89-106.
- Eaton, J.A. (2000). A Social Motivation Approach To Organizational Cynicism, Unpublished Doctoral Dissertation, Graduate Program in Psychology, York University, Toronto.
- Edwards, B.D., Bell, S.T., Arthur Jr, W. & Decuir, A.D. (2008), Relationships between Facets of Job Satisfaction and Task and Contextual Performance, *Applied Psychology*, 57(3), 441-465.
- Eroğlu, F. (2013). *Davranış Bilimleri*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Garay, L. & Canoves, G. (2010). Life Cycles, Stages And Tourism History The Catalonia (Spain) Experience, *Annals of Tourism Research*, 38(2), 651–671.
- Gkorezis, P., Petridou, E. & Krouklidou, T. (2015). The Detrimental Effect of Machiavellian Leadership on Employees' Emotional Exhaustion: Organizational Cynicism as a Mediator, *Europe's Journal of*

- Psychology*, 11(4), 619–631.
- Gobierno de Mugla. La Guía de Mugla. <http://www.mugla.gov.tr/mugla-rehberi> Acceso en: 10/10/2019
- Google Map. Ubicación de la provincia de Mugla. Recuperado de: <https://www.google.com.tr/maps/place/Mu%C4%9Fla/@37.0555148,19.5075301,5z/data=!4m5!3m4!1s0x14be6548eb4b9d5f:0x675f17380bb1ba0d!8m2!3d37.1835819!4d28.4863963> Acceso en: 10/10/2019
- González, M.V. & Santos-Lacueva, R. (2016). La relación entre acción pública y turismo desde diversas perspectivas: ideas, actores e instituciones, *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(3), Special Issue, 573-576.
- Graham, M.W. & Messner, P.E. (1998). Principals and Job Satisfaction, *International Journal of Educational Management*, 12 (5), 196-202.
- Gripentrog, B.K., Harold, C.M., Holtz, B.C., Klimoski, R.J. & Marsh, S.M. (2012). Integrating social identity and the theory of planned behavior: Predicting withdrawal from an organizational recruitment process. *Personal Psychology*, 65, 723–753.
- Gueiros, M.G. & Oliveira, L.M.B. (2004). Clientes internos satisfeitos com as práticas de RH conduzem à satisfação dos clientes externos? Um estudo no setor hoteleiro. *Anais do Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Curitiba, PR, Brasil, 28
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998). *Multivariate data analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hall, C.M. & Campos, M.J.Z. (2014). Public Administration and Tourism—International and Nordic Perspectives, Introduction to the special issue, *Scandinavian Journal of Public Administration* 18(1): 3-17
- Hochwarter, W.A., James, M., Johnson, D. & Ferris, G.R. (2004). The Interactive Effects of Politics Perceptions and Trait Cynicism on Work Outcomes, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10(4), 44-57.
- Hulin, C. L. & Judge, T. A. (2003). Job attitudes. En I. B. Weiner (Ed.), *Handbook of psychology*, 12 (255–276). New Jersey: Wiley.
- İbrahimagaçlı, Ö. & Can, E. (2017). Örgütsel Sinizm ile Örgütsel Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma, *Yıldız SBE Dergisi* 2017, 1(2), 181-205.
- Johnson, J.L. & O’Leary-Kelly, A.M. (2003). The Effects Of Psychological Contract Breach And Organizational Cynicism: Not All Social Exchange Violations Are Created Equal, *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 627-647.
- Jung, J. & Kim, Y. (2012). Causes of newspaper firm employee burnout in Korea and its impact on organizational commitment and turnover intention, *The International Journal of Human Resource Management*, 23:17, 3636-3651.
- Kalağan, G. (2009). Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi SBE, Antalya.
- Kanter, D.L. & Mirvis, H.P. (1991). Cynicism: The New American Malaise, *Business & Society Review*, 91(77): 57-61.
- Kaya, H. (2008). Kamu ve Özel Sektör Kuruluşlarının Örgütsel Kültürünün Analizi ve Kurum Kültürünün Çalışanların Örgütsel Bağlılığına Etkisi: Görgül Bir Araştırma, *Maliye Dergisi*, 155, 119-143.
- Khan, R., Naseem, A. & Masood, S.A. (2016). Effect of Continuance Commitment and Organizational Cynicism on Employee Satisfaction in Engineering Organizations, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 7,4,.
- Kim, S. (2005). Gender Differences in the Job Satisfaction of Public Employees: A Study of Seoul Metropolitan Government, Korea, *Sex Roles*, 52(9-10): 667-681.
- Klein, R.B. (2011). *Principles and Practices of Structural Equation Modelling*, The Guilford Press, New York.
- Kohler, L. (1988). Job Satisfaction and Corporate Business Managers: An organizational behavior approach to sport management, *Journal of Sport Management*, 2, 100-105.
- Kuşluyan, S., Kuşluyan, Z., İlhan, İ. & Buyruk, L. (2010). The Human Dimension, A Review of Human Resources Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry, *Cornell Hospitality Quarterly*, 51 (2), 171-214.
- Lee, G. (2017). Performance-oriented managerial practices and job attitude in public organizations, *International Review of Public Administration*, 22:3, 245-256
- Locke, E.A. (1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction, en M.D. Dunnette (Ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago.
- Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X. & While, A.E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review, *International Journal of Nursing Studies*, 49(8), 1017-1038.
- Luthans, F. (1994). *Organizational Behaviour*. New York: McGraw-Hill.
- Markovits, Y., Davis, A.J. & Van Dick, R. (2007), Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees, *International Journal of Cross Cultural Management*, 7(1): 77-99.
- Nafei, W.A. (2013). Examining the Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Change: A Study from Egyptian Context, *Journal of Business Administration Research*. 2(2).
- Nafei, W.A. & Kaifi, B.A. (2013). The Impact of Organizational Cynicism on Organizational Commitment: An Applied Study on Teaching Hospitals in Egypt, *European Journal of Business and Management*, 5(12):132.
- Nair, P. & Kamalanabhan, T.J. (2010). The Impact of

- Cynicism on Ethical Intentions of Indian Managers: The Moderating Role of Seniority, *Journal of International Business Ethics*, 3(1).
- Naus, F., Van Iterson, A. & Roe, R. (2007). Organizational cynicism: Extending the exit, voice, loyalty, and neglect model of employees' responses to adverse conditions in the workplace. *Human Relations*, 60(5), 683-718.
- Neves, P. (2012). Organizational Cynicism: Spillover effects on supervisor-subordinate relationships and performance, *The Leadership Quarterly*, 23(2012), 965-976.
- Organización Mundial del Turismo (OMT), 2019 Highlights. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>
Acceso en: 10/10/2019
- Osuna, N.I.P. & Mendoza, V.V.S. (2017), Las Redes De Políticas Y Su Utilidad Para El Análisis Turístico, *Rev. Anais Bras. de Est. Tur./ ABET, Juiz de Fora*, 7(2),38 – 49, Maio/Ago., 2017
- Öğüt, A., Özgener, Ş. & Kaplan, M. (2008). The Interaction Between Organizational Cynicism and Psychological Contract Violation in Terms of Strategic Human Resource Management. 4. International Strategic Management Conference, Sarajevo, Bosnia Herzegovina.
- Pelit, E. & Ayduğan, N. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Sinizm Tutumları Üzerine Bir Araştırma, 12. *Ulusal Turizm Kongresi*, Akçakoca, 286-302.
- Pelit, E. & Pelit, N. (2014). The Effects of Mobbing on Organizational Cynicism: A Study on Hotels in Turkey, *International Journal of Human Resource Studies*, 4(1), 34-56.
- Pimentel, M.P.C. (2017). Sistematização da Disciplina do Turismo, *Rev. Anais Bras. de Est. Tur./ ABET, Juiz de Fora*, 7(2), 8-19.
- Pimentel, T.D. (2017). Bourdieu, Tourism Field and its Implications for Governance of Tourist Destinations, *Rev. Anais Bras. de Est. Tur./ ABET, Juiz de Fora*7(2), 32-37.
- Pimentel, T.D. & Pimentel, M.P.C. (2017). The Public Agenda of Tourism in Brazil, *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 2018, 3(2),23-31.
- Polat, S. (2013). The Impact of Teachers' Organizational Trust Perceptions on Organizational Cynicism Perception, *Global Journal of Teacher Education*. 1(1): 106-111.
- Polat, M. & Meydan, C.H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Pyon, C.U., Lee, M.J. & Park, S.C. (2009). Decision support system for service quality management using customer knowledge in public service organization, *Expert Systems with Applications* 36,8227–8238.
- Reichers, A.E., Wanous, J. & Austin, J. (1997). Understanding and Managing Cynicism about Organizational Change, *Academy of Management Executive*, 11(1): 48-59.
- República de Turquía Ministerio de Cultura y Turismo. Distribución de turistas extranjeros que vienen a Mugla por años. Recuperado de: https://mugla.ktb.gov.tr/Eklenti/66179_2009-2019-sutun-grafik-1.pdf.pdf?0 Acceso en: 10/10/2019
- Rızaoğlu, B. & Ayyıldız, T. (2008). Konaklama İşletmelerinde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini: Didim Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1), Bahar: 7-20.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2013) *Organisational Behavior*. 15th edition, Pearson, Boston.
- Salessi, S. & Omar, A. (2018). Triada oscura de personalidad, satisfacción laboral y cinismo organizacional: un modelo estructural. *Universitas Psychologica*, 17(3), 1-12
- Saltık, İ.A. & Asunakutlu, T. (2017). Öncülleri Ve Sonuçlarıyla Duygusal Emek Süreci: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Görgül Bir Araştırma, *Turizm Akademik Dergisi*, 01 (2017) 1-15.
- Sarı, Y. & Doğanekin, A. (2018). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Etik İklim ve Örgütsel Sinizm İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8 (3): 222-250.
- Schleicher, D.J., Hansen, S.D. & Fox, K.E. (2010). Job attitudes and work values. En: S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of Industrial Organizational Psychology Vol.3: Maintaining, Expanding, and Contracting the Organization* (pp. 137-190). American Psychological Association: Washington, DC.
- Schneider, B. & Snyder, R.A. (1975). Some relationships between job satisfaction and organization climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318-328.
- Scott, N. & Marzano, G. (2015). Governance of tourism in OECD countries, *Tourism Recreation Research*, 40(2), 181–193.
- Sheel, R.C. & Vohra, N. (2016). Relationship between perceptions of corporate social responsibility and organizational cynicism: the role of employee volunteering, *The International Journal of Human Resource Management*, 27:13, 1373-1392,
- Spector, P.E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences* (3), Sage Publications.
- Stanley, D.J., Meyer, J. & Topolnytsky, L. (2005). Employee Cynicism and Resistance to Organizational Change, *Journal of Business & Psychology*, 19(4): 429-459.
- Tokgöz, N. & Yılmaz, H. (2008). Örgütsel Sinizm: Eskişehir ve Alanya'daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2).
- Treadway, D.C., Hochwarter, W.A., Ferris, G.R., Kacmar, C.J., Douglas, C., Ammeter, A.P. & Buckley, M.R. (2004). Leader political skill and employee reactions, *The Leadership Quarterly*, 15(4), 493-513.
- Trentin, F. & Fratucci, A.C. (2011). Política Nacional De Turismo No Brasil: Da Municipalização À Regionalização, Book Of Proceedings Vol. I – International Conference On Tourism & Management Studies – Algarve 2011 (p.839-848).
- Turner, J.H. & Valentine, S.R. (2001). Cynicism as a

- fundamental dimension of moral decision-making: A scale development. *Journal of Business Ethics*, 34, 123-136.
- Tükeltürk, Ş.A., Perçin, N. & Güzel, B. (2009). Örgütlerde Psikolojik Kontrat İhlalleri ve Sinizm İlişkisi: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. 17. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Eskişehir, 686- 690.
- Twenge, J.M., Zhang, L. & Im, C. (2004). It's beyond my control: A cross-temporal meta-analysis of increasing externality in locus of control, 1960–2002. *Personality and Social Psychology Review*, 8,308-319.
- Wang, Y.-D., Yang, C. & Wang, K.-Y. (2012). Comparing Public and Private Employees' Job Satisfaction and Turnover, *Public Personnel Management*, 41(3),557-573.
- Wanous, J.P., Reichers, A. & Austin, J. (2000), Cynicism about Organizational Change. Measurement, Antecedents, and Correlates, *Group and Organization Management*. 25(2): 132-153.
- Wilkerson, J.M. (2002). Organizational cynicism and its impact on human resource management. En: G. R. Ferris, M.R. Buckley & D.B. Fedor (Eds.), *Human resources management: Perspectives, context, functions, and outcomes* (pp. 532–546). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Wilkerson, J.M., Evans, W.R. & Davis, W.D. (2008). A test of coworkers' influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 38, 2273-2292.
- Wright, T.A. & Cropanzano, R. (1998). Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 1998, 83(3),486-493.

Agradecimientos

Este estudio ha sido concedido por la Oficina de Coordinación de Proyectos de Investigación de la Universidad Mugla Sıtkı Kocman. La subvención del proyecto número 17/260 y el título “El impacto de las percepciones de los valores laborales y el estatus social ocupacional en los comportamientos de los empleados en el sector público relacionados con el turismo: El caso de la provincia de Mugla”.

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido/ Received: July 30, 2019; Aceito/Accepted: November 4, 2019; Publicado/Published online: November 20, 2019.
Artigo original / Original paper. Seção revisada por pares / Double blind review section.