



[itobiad], 2020, 9 (2): 1452/1469

**Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde
Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü¹**

Mediating Role of Psychological Capital in the effect of Perceived
Organizational Support on Job Satisfaction

Hüseyin ASLAN

Dr.Öğr.Üyesi, OKÜ, İİBF, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü

Asst. Prof. Dr, OKU, FEAS, DITL

huseyinaslan111@gmail.com

Orcid ID: 0000-0002-0547-1317

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Type : Araştırma Makalesi / Research Article
Geliş Tarihi / Received : 27.12.2019
Kabul Tarihi / Accepted : 22.05.2020
Yayın Tarihi / Published : 23.06.2020
Yayın Sezonu : Nisan-Mayıs-Haziran
Pub Date Season : April-May-June

Atıf/Cite as: ASLAN, H . (2020). Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi , 9 (2) , 1452-1469 . Retrieved from <http://www.itobiad.com/tr/issue/54141/665954>

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and confirmed to include no plagiarism. <http://www.itobiad.com/>

Copyright © Published by Mustafa YİĞİTOĞLU Since 2012 - Karabuk University, Faculty of Theology, Karabuk, 78050 Turkey. All rights reserved.

¹ Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulundan 06.01.2020 tarih ve 2020/2/2 sayılı kararı ile izin alınmıştır.

Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü

Öz

Örgütsel verimlilik açısından çalışanların iş tatmin düzeylerinin yükseltilmesinde en önemli faktör olarak algılanan örgütsel destek ve psikolojik sermaye kavramları öne çıkmaktadır. Bu çalışmada da algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolünün olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla Gaziantep ilinde 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 267 çalışandan anket aracılığıyla veri toplanmıştır. Verilerin analizinde doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon, güvenilirlik analizleri yapılmış ve yapısal eşitlik modeli ile modelin uyum iyiliği testleri ve regresyon analizi yapılmıştır. Aracılık rolünü test edebilmek için ise dolaylı etkilerin anlamlılığına bakılmış ve bunun için bootstrap yöntemi kullanılmıştır. Analiz neticesinde psikolojik sermayenin algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

Özet

Küreselleşmenin etkisiyle hizmet işletmelerinde de diğer iş kollarında olduğu gibi yoğun rekabet yaşanmaktadır. Hizmet işletmeleri ise yoğun rekabet ortamında rekabet avantajı elde edebilmek için her ne kadar teknolojik gelişmelerle rekabet avantajı elde etmeye çalışsalar da bu etki sınırlı olmuştur. Diğer işletmelere nazaran hizmet işletmelerinin en önemli avantajı sahip olmuş oldukları insan kaynağıdır. Küresel rekabet ortamında hizmet sektörü işletmelerinin rekabet avantajı sağlayabilmeleri için sahip oldukları en önemli sermayeleri olan çalışanlardan verimli bir şekilde yararlanabilmeleri için çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek olması gerekmektedir. Örgütsel verimlilik açısından çalışanların iş tatmin düzeylerinin yükseltilmesinde en önemli faktör olarak algılanan örgütsel destek ve psikolojik sermaye kavramları öne çıkmaktadır. Çalışanların sahip oldukları psikolojik sermaye ve onun pozitif bileşenleri ile örgütsel çıktılara yapacakları katkı için gerekli olan isteğin sağlanmasında ve katkının devamlılığının sağlanmasında örgütsel desteğin önemli bir etkisi vardır. Bu önemli etkinin altında ise sosyal değişim teorisinin çalışan-örgüt ilişkisi ile çalışanlar ile örgütleri arasındaki olumlu sonuçların değişim yoluyla oluştuğu düşüncesi yatmaktadır. Teoriye göre örgütün çalışanlara sağladığı katkı çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasına neden olmakta ve bu durum ise çalışanlarda bu faydaya karşın duygusal bağlılık ile karşılık vermelerine neden olmaktadır. Dolayısıyla çalışanların



örgütsel destek algılarının olumlu olması onların psikolojik sermayelerinde artışa neden olacaktır. Çalışanların psikolojik sermayelerinin yüksek olması ise iş tatmin düzeylerinin artmasında önemli bir etkidir. Çalışanların sahip olduğu bilgi, yetenek ve eğitimden oluşan beşerî sermayenin yanı sıra bireylerin yapmış oldukları işin niteliğini etkileyen ve kişiliklerinin ayrılmaz bir parçası olan pozitif psikolojileri de iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların işten memnun olma olasılıkları yüksektir. Psikolojik sermayenin geliştirebilir yapısı ile psikolojik sermaye düzeyi artan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri daha da artmaktadır. Dolayısıyla örgüt tarafından çalışanların psikolojik sermayelerinin artırılmasına yönelik yapılan her türlü yatırım çalışanların iş tatmin düzeylerini arttıracaktır.

Çalışanların örgütsel destek algılarının psikolojik sermaye ve iş tatmin düzeylerindeki olumlu etkisi ve çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin artırılmasına yönelik girişimlerin onların iş tatmin düzeyleri üzerindeki olumlu etkisinden yola çıkarak çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasıyla oluşan algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki olumlu etkisinde psikolojik sermayenin artırıcı etkisinin olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle bu çalışmanın amacı algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolünün araştırılmasıdır.

Bu amaçla bu hizmet sektörünün önemli işletmelerinden olan otel Gaziantep ilinde dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılmıştır. 267 katılımcı ile yürütülen araştırmada, katılımcıların 84'ü kadın 183'ü ise erkektir. Katılımcıların 64'ü 18-29 yaş, 129'u 30-40 yaş ve 74'ü ise 41 ve üzeri yaş aralığında yer almaktadır. Otel deneyimi açısından katılımcıların 54'ü 1-4 yıl, 128'i 5-10 yıl ve 85'i ise 11 yıl ve üzeri otel tecrübesine sahiptir.

Veri toplama araçlarından anket tekniği ile veriler toplanmıştır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sorular yer almıştır. Anketin ikinci bölümünde ise katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeylerini ölçmek amacıyla Rhoades vd.(2001) tarafından geliştirilen ölçeğin kısaltılmış versiyonu kullanılmıştır. Türkçe geçerlemesi Çınar (2013) tarafından yapılmış olan ölçek tek boyut ve 5 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerini ölçmek için ise Luthans vd. (2007)'in geliştirmiş olduğu ve Türkçe geçerlemesi Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçek dört boyut ve 24 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcıların iş tatmin düzeylerini ölçmek için ise Chen vd. (2009) çalışmasından alınan ve Türkçe geçerlemesi Turunç ve Çelik (2012) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçek tek boyut ve 5 ifadeden oluşmaktadır.



Verilerin analizinde ise doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon ve güvenilirlik analizleri yapılmış ve yapısal eşitlik modeli ile modelin uyum iyiliği testleri ve regresyon analizi yapılmıştır. Aracılık rolünün testi için dolaylı etkilerin anlamlılığına bakabilmek için monte carlo parametrik bootstrap seçeneği ile 5000 örneklemden oluşan % 95 güven aralığında en yüksek olabilirlik yöntemi kullanılmıştır. Analizler neticesinde araştırma ölçeklerine ve araştırma modeline yönelik yapılan doğrulayıcı faktör analizi neticesinde araştırma ölçeklerinin ve araştırma modelinin uyum iyiliği değerlerini sağladığı tespit edilmiştir. Güvenirlik analizinde ölçeklerin güven aralıklarının yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Korelasyon analizi neticesinde ise algılanan örgütsel destek ile psikolojik sermaye ve iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu ve psikolojik sermaye ile iş tatmini arasında da pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Hipotez testlerinde ise algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermayeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu çalışanların örgüt tarafından olumlu destek algılamalarının çalışanların iyimserlik, umut, öz yeterlilik ve dayanıklılık düzeylerinde artışa neden olacağını göstermektedir. Ayrıca algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen bu bulgu algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin artırıcı etkisini göstermektedir. Bu bulgu psikolojik sermayenin geliştirilebilir yapısı sayesinde örgüt tarafından çalışanların psikolojik sermayelerinin artırılmasına yönelik yapılan her türlü yatırım sosyal değişim teorisi ve karşılıklılık normu teorisi çerçevesinde algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisini güçlendirmektedir. Sonuç olarak, emek yoğun özelliğinden dolayı ekonomik faktörlerden ziyade örgüt nezdinde çalışanların sosyo-psikolojik ihtiyaçlarının karşılanması karşılıklılık normu gereği desteklendiklerini hisseden çalışanların iş tatmin düzeylerini arttırmaktadır. Ayrıca yine çalışanların mevcut potansiyellerini arttırmalarında gerekli olan psikolojik kaynaklarının artması iş tatmin düzeylerinin artmasına neden olmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, Psikolojik Sermaye, İş Tatmini, Sosyal Destek Teorisi, Pozitif Örgütsel Davranış

Mediating Role of Psychological Capital in the effect of Perceived Organizational Support on Job Satisfaction

Abstract

In terms of organizational efficiency, the concepts of organizational support and psychological capital come to the fore as the most important factor in increasing the job satisfaction levels of employees. In this study, it was



investigated whether psychological capital has an mediating role in the effect of perceived organizational support on job satisfaction. For this purpose, data was collected from 267 employees working in 4 and 5 star hotels in Gaziantep province via questionnaire. In the analysis of the data, confirmatory factor analysis, correlation and reliability analyzes were performed and the model's goodness of fit tests and regression analysis were performed with the structural equation model. In order to test the mediation role, the significance of indirect effects was examined and the bootstrap method was used for this. As a result of the analysis, it has been determined that psychological capital has a partial mediating role in the relationship between perceived organizational support and job satisfaction

Summary

Intensive competition is experienced in service firms as in the case of other lines of work with the effect of globalization. Although service firms try to gain a competitive advantage by technological advancements in the intense competition environment, this effect has been limited. In comparison to other firms, the most important advantage of service firms is the human resources they have. In order for service sector firms to be able to productively utilize their employees who are their most important capital for achieving competitive advantage in the global competition environment, the job satisfaction levels of employees should be high. In terms of organisational productivity, the concepts of organisational support and psychological capital become prominent as the most important factors in increasing the job satisfaction levels of employees. Organisational support has a significant effect in achievement of the willingness required for the contribution to be made to organisational interests by employees with the psychological capital they have and its positive components and provision of the continuity of this contribution. Behind this significant effect is the idea of social exchange theory that the employee-organisation relationship and positive outcomes between employees and their organisation are formed through exchange. According to the theory, the contribution provided by the organisation for the employees leads to meeting the socio-emotional needs of the employees, and this situation leads the employees to respond to this utility by emotional commitment. Therefore, positive organisational support perceptions of employees will cause an increase in their psychological capital. High psychological capital levels of employees are an important factor for increasing their job satisfaction levels. In addition to the human capital consisting of the knowledge, skills and education of employees, their positive psychology which affects the quality of the job they are doing and is an indispensable part of their personality also affects their job satisfaction



levels. Employees with higher psychological capital have a higher likelihood to be satisfied with their job. With the improvable structure of psychological capital, the job satisfaction levels of employees whose psychological capital levels increase are also increased even more. Therefore, all kinds of investment made by the organisation to increase the psychological capital of their employees will increase the job satisfaction levels of the employees.

Considering the positive effects of the organisational support perceptions of employees on psychological capital and job satisfaction levels and the positive effects of initiatives towards increasing the psychological capital levels of employees on their job satisfaction levels, it is thought that psychological capital has an increasing influence in the positive effect of the organisational support perceived by meeting the socio-emotional needs of employees on job satisfaction. Therefore, the purpose of this study is to investigate the mediating role of psychological capital on the effect of perceived organisational support on job satisfaction.

For this purpose, this study was conducted at four- and five-star hotel establishments in the province of Gaziantep in Turkey which are significant firms in the service sector. The study included 267 participants among whom 84 were women, and 183 were men. Sixty-four of the participants were 18-29 years old, 129 were 30-40 years old, and 74 were 41 years old or older. Among the participants, 54 had 1-4 years of experience, 128 had 5-10 years of experience, and 85 had 11 years of or longer experience in the hotel business.

The data were collected with the survey technique. The first part of the survey included questions on the demographic characteristics of the participants. In the second part of the survey, for the purpose of measuring the perceived organisational support levels of the participants, the shortened version of the scale developed by Rhoades et al. (2001) was utilised. The scale which was validated for Turkish by Çınar (2013) consists of a single factor and 5 statements. To measure the psychological capital levels of the participants, the scale developed by Luthans et al. (2007) and validated for Turkish by Çetin and Basım (2012) was used. The scale consists of four dimensions and 24 statements. To measure the job satisfaction levels of the participants, the scale developed by Chen et al. (2009) and validated for Turkish by Turunç and Çelik (2012) was employed. The scale consists of a single factor and 5 statements.

In the analysis of the data, confirmatory factor analysis, correlation analysis and reliability analysis were conducted, and the goodness of fit tests and regression analysis were carried out by structural equation modelling. To look at the simultaneity of indirect effects for testing the mediating role, with the Monte Carlo parametric bootstrap option, the highest probability method consisting of 5000 samples in a 95% confidence interval was used. As a result of the confirmatory factor analysis conducted on the scales in the study and the research model, it was determined that the scales and research



model satisfied the goodness of fit values. In the reliability analysis, it was determined that the confidence intervals of the scales were high. As a result of the correlation analysis, it was found that there was a positive relationship between perceived organisational support and psychological capital and job satisfaction, while there was also a positive relationship between psychological capital and job satisfaction. The hypothesis tests revealed that perceived organisational support significantly affected psychological capital in the positive direction. This finding showed that employees' perception of positive support by the organisation would lead to an increase in the employees' optimism, hope, self-efficacy and resilience levels. Moreover, it was also determined that psychological capital had a partial mediating role in the affect of perceived organisational support on job satisfaction. This finding showed the increasing effect of psychological capital on the effect of perceived organisational support on job satisfaction. This finding supported the idea that, due to the improvable structure of psychological capital, all kinds of investments made by the organisation towards increasing the psychological capitals of employees would strengthen the effect of organisational support on job satisfaction within the framework of social exchange theory and the reciprocity norm. Consequently, due to the labour-intensive nature of the sector, rather than economic factors, satisfaction of the socio-psychological needs of employees by the organisation increases the job satisfaction levels of the employees who feel supported in relation to the reciprocity norm. Additionally, likewise, an increase in the psychological resources of employees that are necessary to increase their current potential also leads to an increase in their job satisfaction levels.

Keywords: Perceived Organizational, Psychological Capital, Job Satisfaction, Social Support Theory, Positive Organizational Behavior



1.Giriş

Sürüdürelir rekabet avantajı sağlamak için işletmelerin sahip oldukları en önemli sermayesi olan çalışanlardan verimli bir şekilde yararlanabilmek için gerekli olan örgütsel destek (Çalışkan vd., 2019) ile çalışanların iş tatmin düzeylerinin yükseltilmesi gerekmektedir.

Akkoç vd. (2012)'ye göre yüksek düzeyde örgütsel destek algısına sahip çalışanlar örgütlerine karşı sergilemiş oldukları tutum ve davranışlar da daha istekli davranmaktadırlar. Bu nedenle çalışanların örgütün faydasına katkı sağlayacak düzeyde olumlu davranışlar sergileyebilmeleri açısından çalışanların iş tatmin düzeylerinin artması gerekmektedir. Polatçı (2015) ise bu durumu örgütün temel yapısını oluşturan çalışanların mutlululuğun sağlanmasının diğer bir deyişle iş tatminlerinin yükseltilmesinin örgüt açısından bir zorunluluk olduğu şeklinde açıklamaktadır. Dolayısıyla örgüt yöneticilerinin ve örgütün çalışanlara örgütsel desteği sağlamayı sürdürmeleri (Cheng ve Yi, 2018). Çalışanların iş tatmin düzeylerinin artması açısından son derece önemli bir etkidir. Nitekim literatürde yapılan çalışmalarda da algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş tatmin düzeylerini arttırdığı görülmektedir (Fu vd.,2013; Allen, vd., 2003; Akkoç vd., 2012; Turunç ve Çelik, 2010; Çakar ve Yıldız, 2009; Akkoç vd., 2012).

Örgütsel verimlilik açısından çalışanların iş tatmin düzeylerinin artmasına neden olan bir diğer etken ise psikolojik sermayedir. Çalışanların pozitif yönlerinin ortaya çıkartılmasında ve bunların nasıl geliştirilebileceğine vurgu yapan psikolojik sermaye (Luthans vd., 2007; Luthans ve Youssef, 2004) çalışanların iş süreçlerine yönelik tutum ve davranışlarında önemli bir rol oynayarak (Biçkes vd., 2014) çalışanların iş tatmin düzeylerini arttırmaktadır. Nitekim literatürde yapılan çalışmalarda da psikolojik sermayenin çalışanların iş tatmin düzeylerini arttırdığı görülmektedir (Fu vd., 2013; Luthans vd., 2008; Larson ve Luthans, 2006; Biçkes vd.,2014; Çetin ve Varoğlu, 2015; Erkuş ve Fındıklı, 2013).

Algılanan örgütsel destek ve psikolojik sermayenin çalışanların iş tatmin düzeylerindeki olumlu etkisi ve algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş tatmin düzeyleri üzerindeki etkisinin arttırılmasında ise psikolojik sermayenin artırıcı bir etkisini olup olmadığı bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Bu çalışmada çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasıyla (Sökmen vd., 2015) oluşan algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki olumlu etkisinde psikolojik sermayenin artırıcı etkisinin olduğu düşünülmektedir. Literatürde algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisi her ne kadar araştırılsa da psikolojik sermayenin bu etkideki rolünün araştırılmaması ise bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

Çalışma nezdinde oluşturulan araştırma soruları ise şu şekildedir:

- Algılanan örgütsel destek iş tatminini etkilemekte midir?



- Algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü bulunmakta mıdır?

Bu açıdan araştırmanın bundan sonraki kısmında kavramlar arasındaki ilişkiler açıklanarak yapılan alan araştırması ile çalışma hipotezleri test edilmiş ve sonuç ve çıkarımlar kısmında ise elde edilen bulgular, uygulayıcılar ve bundan sonra yapılan yapılacak çalışmalara da ışık tutacak şekilde tartışılmıştır.

2. Literatür Taraması ve Hipotezlerin Oluşturulması

Literatürde farklı şekillerde şekiller de ele alınan destekleyici bir örgüt ikliminin çalışanlara sağlamış olduğu fayda bu çalışmada örgütsel desteğin psikolojik sermayeye olan etkisi ile farklı bir bağlam ele alınmıştır. Bu bağlam Luthans ve Avolio'nun (2003) belirttiği gibi sürdürülebilir bir büyüme ve performans için gerekli olan psikolojik sermayenin algılanan örgütsel destek sayesinde pozitif yapısının korunmasıdır (Luthans vd., 2018). Çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin artması her ne kadar işin özellikleri ve liderlik tarzları ile alakalı olsa da algılanan örgütsel desteğinde çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri üzerindeki artırıcı etkisi önemli bir etkidir (Lı ve Yan, 2016). Çalışkan ve Pekkan (2017)'ye göre çalışanların sahip oldukları psikolojik sermaye ve onun pozitif bileşenleri ile örgütsel çıktılara yapacakları katkı için gerekli olan isteğin sağlanmasında ve katkının devamlılığının sağlanmasında örgütsel desteğin önemli bir etkisi vardır. Bu önemli etkinin altında ise sosyal değişim teorisinin çalışan-örgüt ilişkisi ile çalışanlar ile örgütleri arasındaki olumlu sonuçların değişim yoluyla oluştuğu düşüncesi yatmaktadır. Teoriye göre örgütün çalışanlara sağlamış olduğu katkı çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasına neden olmakta (Eisenberger vd., 1986) ve bu durum ise çalışanlarda bu faydaya karşın duygusal bağlılık ile karşılık vermelerine neden olmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Dolayısıyla çalışanların örgütsel destek algılarının olumlu olması onların psikolojik sermayelerinde artışa neden olacaktır. Luthans vd. (2018)'e göre de çalışanların örgütsel desteğe ilişkin olumlu algıları psikolojik sermayenin gelişimi için gerekli koşulların yaratılmasında önemli bir etkidir. Çalışanların örgüt nezdinde desteklendiklerini algılamaları çalışanların yeni görevlerini başarmak için daha umutlu olmalarına, çalışanların başarısızlıklar karşısında dayanıklılık gösterebilmelerine ve örgütün çalışanların nitelikleri konusunda teşvik edici yapıda olmasıyla çalışanların iyimserlik düzeyleri artacaktır. Ayrıca çalışanların liderleri ile ilgili olumlu algıları da çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinde artışa neden olmaktadır (Ren vd., 2014). Nitekim literatürde örgütsel desteğin psikolojik sermaye üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda da algılanan örgütsel desteğin



psikolojik sermayeyi pozitif yönde etkilediği görülmektedir (Zhang ve Hu,2015; Tian ve Xie, 2010; Ren vd., 2014; Luthans vd., 2008; Büyükgoze ve Kavak, 2017). Bu doğrultuda algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye üzerindeki etkisine yönelik aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur;

H1. Algılanan örgütsel destek psikolojik sermayeyi pozitif yönde etkilemektedir.

Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş çıktıları üzerindeki olumlu etkisinin bir diğeri ise iş tatminidir. Algılanan örgütsel destek çalışanların iş tatmin düzeylerinin artmasına neden olarak çalışanları pozitif bir ruh hali kazanmalarını sağlamaktadır (Akkoç vd., 2012). Bu durumun altında yatan neden ise sosyal değişim teorisi ve karşılıklılık normu teorisinde yaşanan etkileşimde çalışanların örgüte yönelik sarf ettikleri çaba ve ekstra performanslarına karşın örgütün çalışanlara ödüllendirici davranışlarda bulunacağıdır (Eisenberger vd., 1986; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Turunç ve Çelik, 2010). Bu bağlamda, örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar, örgütleriyle ilgili olumlu davranışlarda buldukları için (Eisenberger vd., 1986; Akgunduz ve Sanli, 2017) örgüt ile aralarında oluşan psikolojik bağ ile güven, takdir, saygı gibi sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılandığı inancında olacaktırlar (Sökmen vd., 2015). Bu durum ise çalışanların iş tatmin düzeylerinin artmasına neden olacaktır. Nitekim literatürde örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki yapılan çalışmalarda da örgütsel desteğin iş tatmini arttığı görülmektedir (Fu vd., 2013; Allen, vd., 2003; Akkoç vd., 2012; Turunç ve Çelik, 2010; Çakar ve Yıldız, 2009; Akkoç vd.,2012).

Bireylerin sahip olduğu bilgi, yetenek ve eğitimden oluşan beşeri sermayenin yanı sıra bireylerin yapmış oldukları işin niteliğini etkileyen ve kişiliklerinin ayrılmaz bir parçası olan pozitif psikolojileri de iş tatmin düzeylerini etkilemektedir (Akçay, 2012). Fu vd. (2013)'e göre psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların işten memnun olma olasılıkları yüksektir. Psikolojik sermayenin geliştirebilir yapısı ile psikolojik sermaye düzeyi artan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri daha da artmaktadır. Dolayısıyla örgüt tarafından çalışanların psikolojik sermayelerinin artırılmasına yönelik yapılan her türlü yatırım çalışanların iş tatmin düzeylerini arttıracaktır (Çakmak ve Arabaci, 2017). Nitekim yazında yapılan çalışmalarda da psikolojik sermayenin iş tatminini pozitif yönde etkilediği görülmektedir (Fu vd., 2013; Luthans vd., 2008; Larson ve Luthans, 2006; Biçkes vd., 2014; Çetin ve Varoğlu, 2015; Erkuş ve Fındıklı, 2013).

Yukarıda yer alan çalışmalar ve bulgular ışığında gerek çalışanların örgütsel destek algılarının psikolojik sermaye ve iş tatmin düzeylerindeki olumlu etkisi gerekse de çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin artırılmasına yönelik girişimlerin onların iş tatmin düzeyleri üzerindeki olumlu etkisinden yola çıkarak çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasıyla (Sökmen vd., 2015) oluşan algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki olumlu etkisinde psikolojik sermayenin artırıcı etkisinin



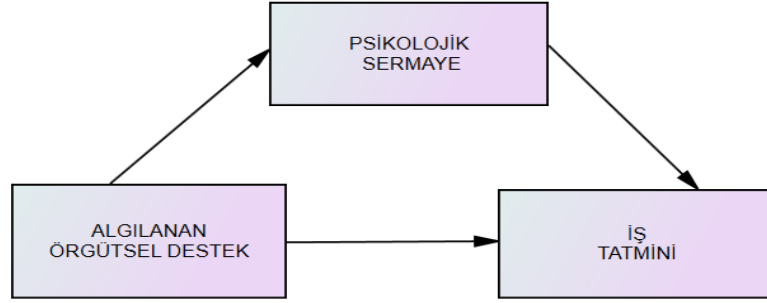
olduğu düşünölmektedir. Dolayısıyla algılanan örgütsel destek ve psikolojik sermayenin iş tatmini üzerindeki olumlu etkisinden hareketle aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur;

H2. Algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracı rolü vardır.

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1. Araştırmanın Modeli

Yapılan literatür taraması neticesinde aşağıdaki model oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini turizm işletmeleri oluşturmaktadır. Örneklemi ise kolayda örnekleme yöntemiyle seçilmiş Gaziantep ilindeki şehir otelleri çalışanları oluşturmaktadır. Zaman ve maliyet sınırlılığında dolayı rastgele seçilmiş olan 8 adet 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesinde çalışan 300 kişiye anket dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerin 24'ü cevaplandırılmamış, 9'u ise eksik cevaplandırılmıştır. Bu nedenle araştırmanın örneklemi 267 kişiden oluşmaktadır. Çalışanların 84'ü kadın 183'ü ise erkektir. Çalışanların 64'ü 18-29 yaş, 129'u 30-40 yaş ve 74'ü ise 41 ve üzeri yaş aralığında yer almaktadır. Otel deneyimi açısından çalışanların 54'ü 1-4 yıl, 128'i 5-10 yıl ve 85'i ise 11 yıl ve üzeri otel tecrübesine sahiptir.

3.2. Araştırmanın Ölçekleri

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: Rhoades vd.(2001) tarafından geliştirilen ölçeğin kısaltılmış versiyonu kullanılmıştır. Türkçe geçerlemesi Çınar (2013) tarafından yapılan ve tek boyut ve 5 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır.



Psikolojik Sermaye Ölçeği: Luthans vd. (2007)'ın geliştirmiş olduğu ve Türkçe geçerlemesi Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçek dört boyut ve 24 ifadeden oluşmaktadır.

İş Tatmini Ölçeği: Chen vd. (2009) çalışmasından alınan ve Türkçe geçerlemesi Turunç ve Çelik (2012) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçek tek boyut ve 5 ifadeden oluşmaktadır.

3.3.Araştırmanın etik yönü: Araştırmanın uygulanabilmesi için Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulundan 06.01.2020 tarih ve 2020/2/2 sayılı kararı ile izin alınmıştır. Ayrıca otel yöneticileri ve araştırmaya katılan otel çalışanları çalışma hakkında bilgilendirilmiş ve bilgilendirilmiş gönüllü olur/onam formu imzalatılmıştır.

4.Bulgular

Yapısal geçerliliği test etmek için ölçekler ve araştırma modeline yönelik doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış ve model ve ölçek verilerinin iyi uyum gösterdiği tespit (Gürbüz ve Şahin, 2016; Meydan ve Şeşen, 2015).

Tablo 1. Uyum İyiliği Değerleri

Goodness of Fit	χ^2	df	CMI N/DF	SRM R	IFI	CFI	TLI	RMSEA
Values								
Algılanan Örgütsel Destek	48.9 4	26	1.88	.019	.994	.994	.990	.049
Psikolojik sermaye	442. 38	21 3	2.07	.021	.991	.991	.989	.054
İş Tatmini	71.4 1	34	2.10	.022	.994	.994	.993	.062
Ölçüm Modeli	460. 214	22 7	2.02	.062	.981	.981	.988	.053

Değişkenler arasındaki korelasyon değerleri ve değişkenlere ait güvenilirlik ve betimleyici istatistikler Tablo 2'de yer almaktadır. Tablo 2 incelendiğinde değişkenler arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler görülmektedir.

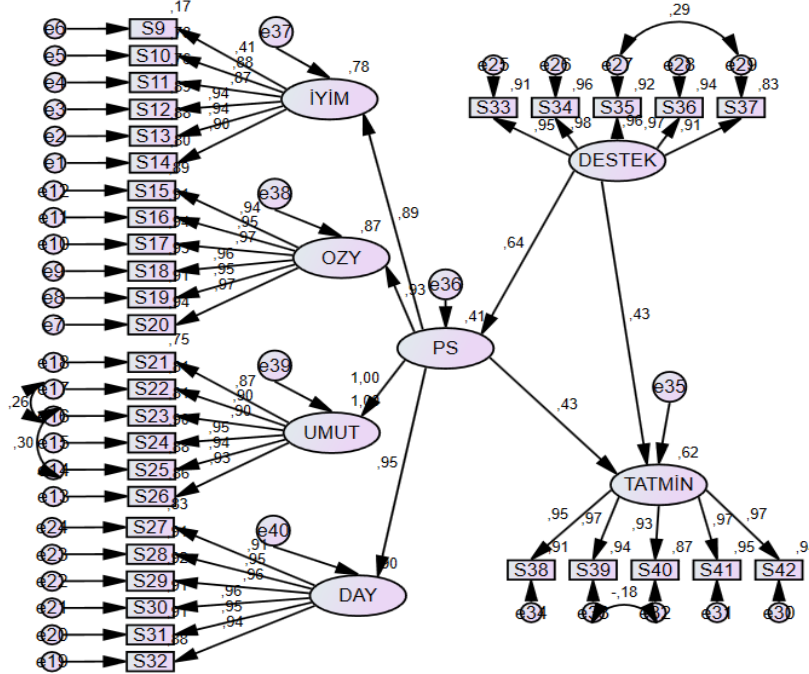


Tablo 2. Betimleyici İstatistikler ve Korelasyon Katsayıları

	Ort.	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık	1	2	3
1.Algılanan Örgütsel Destek	3.34	1.09	-.34	-1.27	(.94)		
2.Psikolojik sermaye	3.82	1.14	-1.04	-.16	.644**	(.92)	
3.İş Tatmini	3.61	1.18	-.69	.71	.713**	.699**	(.91)

**p<.001, n= 267, parantez içerisinde verilen değerler Cronbach Alfa değerleridir.

Araştırmanın bundan sonraki kısmında ise araştırma hipotezlerinin test edilebilmesi için Şekil 2’de yer alan yapısal eşitlik modeli kurulmuştur. Aracılık rolünün testi için dolaylı etkilerin anlılığına bakabilmek için monte carlo parametrik bootstrap seçeneği ile 5000 örneklemden oluşan % 95 güven aralığında en yüksek olasılık yöntemi kullanılmıştır. Güven aralıklarına ilişkin alt ve üst değerleri Tablo 3’te sunulmuştur.



Şekil 2. Yapısal Eşitlik Modeli



Analiz neticesinde algılanan örgütsel destek psikolojik sermaye üzerinde ($\beta = .641$, $p < .001$, %95 CI [.50, .78]) pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahiptir. Bu durumda H1 hipotezi desteklenmiştir. Yine algılanan örgütsel destek iş tatmini üzerinde toplam ($\beta = .714$, $p < .001$, %95 CI [.60, .80]) ve doğrudan ($\beta = .439$, $p < .001$, %95 CI [.25, .61]) pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahiptir. Ayrıca algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerinde dolaylı ($\beta = .275$, $p < .001$, %95 CI [.15, .42]) anlamlı etkisinin olduğu bulunmuştur. Bu durumda H2 hipotezi desteklenmiştir. Bu bulgulara göre algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin kısmi aracılık kısmi aracılık rolü vardır. Zira elde edilmiş Bootstrap güven aralığı değerleri 0 (sıfır)değerini kapsamamaktadır.

Tablo 3. Aracılık Analizi

Test Edilen Yol	β	SH	YD %95 GA	
			ALT	ÜST
Psikolojik Sermaye <--- Algılanan Örgütsel Destek	0,641***	0,58	.50	.78
İş Tatmini <--- Algılanan Örgütsel Destek				
Toplam Etki (c)	0,714	0,52	.60	.80
Doğrudan Etki (c')	0,439***	-	.25	.61
Dolaylı Etki (axb)	0,275***	-	.15	.42

Not: n= 267 (5.000 Bootstrap örnekleme), YD %95 GA = Yanlılığı düzeltilmiş %95 Güven Aralığı, X= Algılanan Örgütsel Destek, Y= İş Tatmini, M= Psikolojik Sermaye, a= X değişkeninin M değişkeni üzerindeki etkisi, b= M değişkeninin Y değişkeni üzerindeki etkisi, c= X değişkeninin Y değişkeni üzerindeki toplam etkisi, c'= X değişkeninin Y değişkeni üzerindeki etkisi. *** $p < .001$

5.Sonuç

Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolünü belirlemek amacıyla Gaziantep'te bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerde yapılan bu araştırma anket aracılığıyla toplanan veriler analiz edilmiştir.

Analiz neticesinde algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermayeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Tespit edilen bu bulgu algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan (Zhang ve Hu,2015; Tian ve Xie, 2010; Ren vd.,2014; Luthans vd., 2008; Büyükgöze ve Kavak, 2017) araştırma sonuçlarıyla uyumludur. Bu bulgu algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermayeyi



arttırdığını göstermektedir. Bu bulgu çalışanların örgüt tarafından olumlu destek algılamalarının çalışanların iyimserlik, umut, öz yeterlilik ve dayanıklılık düzeylerinde artışa neden olacağını göstermektedir. Çalışanların genel olarak örgüt nezdinde veya Ren vd. (2014)'ünde belirttiği gibi liderler tarafından olumlu destek algısına sahip olmaları psikolojik sermaye düzeylerinde artışa neden olmaktadır.

Araştırmada ana amaca yönelik olarak yapılan algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolünün tespit edilmesine yönelik yapılan analiz neticesinde ise algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracı rolü tespit edilmiştir. Tespit edilen bu bulgu algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin arttırıcı etkisini göstermektedir. Bu bulgu Luthans vd. (2007) ve Luthans ve Youssef (2004)'ün belirttikleri gibi psikolojik sermayenin geliştirilebilir yapısı sayesinde örgüt tarafından çalışanların psikolojik sermayelerinin arttırılmasına yönelik yapılan her türlü yatırım (Çakmak ve Arabacı, 2017) sosyal değişim teorisi ve karşılıklılık normu teorisi çerçevesinde algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisini güçlendirmektedir.

Bu çalışmanın literatüre en önemli katkısının algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin arttırıcı bir etkisi olduğunun kanıtlamasıdır. Bu açıdan bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı değerlendirilmesi yapılmaktadır.

Gelecekte yapılacak çalışmalar için duygusal emek, tükenmişlik ve stres gibi değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkisinde moderatör değişken olarak ele alan çalışmaların yapılmasını önerilmektedir.

Sektöre yönelik ise emek yoğun özelliğinden dolayı ekonomik faktörlerden ziyade örgüt nezdinde çalışanların sosyo-psikolojik ihtiyaçlarının karşılanması karşılıklılık normu gereği desteklendiklerini hisseden çalışanların iş tatmin düzeylerini arttıracaktır. Ayrıca yine çalışanların mevcut potansiyellerini arttırmaları için verilecek psikolojik sermaye eğitimleri ile çalışanların psikolojik kaynaklarının artması iş tatmin düzeylerinin artmasına neden olacaktır.

Araştırmanın en önemli kısıtı ise zaman içerisinde çalışanların algılarının değişebileceği gerçeği göz önüne alındığında zamansallık açısından araştırmanın belirli bir zaman periyodunda yapılmış olmasıdır. Yine bir diğer önemli kısıt ise araştırmanın sadece bir şehir ve otel işletmelerinde yapılmış olmasıdır. Araştırmanın farklı şehirler ve farklı sektörlerde yapıldığında farklı sonuçların alınması muhtemeldir.



Kaynakça

- Akçay, V. H. (2012). Pozitif psikolojik sermayenin iş tatmini ile ilişkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 123-140.
- Akgunduz, Y., ve Sanli, S. C. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A., ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: Güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A., ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: Güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of management*, 29(1), 99-118.
- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., ve Ayşegül, U. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2), 97-122.
- Büyükgoze, H., ve Kavak, Y. (2017). Algılanan örgütsel destek ve pozitif psikolojik sermaye ilişkisi: Lise öğretmenleri örneğinde bir inceleme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23(1), 1-32.
- Chen, F. C., Ku, E., Shyr, Y. H., Chen, F. H., & Chou, S. S. (2009). Job demand, emotional awareness, and job satisfaction in internships: The moderating effect of social support. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 37(10), 1429-1440.
- Cheng, J. C., & Yi, O. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 78-85.
- Çakar, N. D., ve Yıldız, S. (2009). Örgütsel adaletin iş tatmini üzerindeki etkisi: "algılanan örgütsel destek" bir ara değişken mi?. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 68-90.
- Çakmak, M. S., ve Arabacı, İ. B. (2017). Öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye algılarının iş doyumları ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisi. *Electronic Journal of Social Sciences*, 16(62).



- Çalışkan, A., ve Pekkan, N. Ü. (2017). Psikolojik Sermayenin İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(1), 17-33.
- Çalışkan, A., Turunç, Ö., ve Mert, İ. S.(2019). Personel Güçlendirmenin İş Performansına Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(10), 1-22.
- Çetin, F., ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çetin, F., ve Varoğlu, A. K. (2015). Psikolojik sermaye, performans, ayrılma niyeti ve iş tatmini etkileşimi: Cinsiyetin düzenleyici rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(2), 105-113.
- Çınar, Ö. (2013). Yapısal eşitlik modellemesi ile iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel destek ve örgütsel adaletin örgütsel çıktılar üzerindeki etkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolü: Kahramanmaraş bankacılık sektöründe bir alan araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi*,
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500-507.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Fu, J., Sun, W., Wang, Y., Yang, X., & Wang, L. (2013). Improving job satisfaction of Chinese doctors: the positive effects of perceived organizational support and psychological capital. *Public health*, 127(10), 946-951.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri felsefe, yöntem, analiz (3. bs.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of leadership & organizational studies*, 13(2), 75-92.
- Lı, G., & Yan, S. (2016). Psychological Capital: Origin, Connotation and the Related Factors. *Canadian Social Science*, 12(8), 71-77.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*. 33(2), 143-160.



- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007c). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 29(2), 219-238.
- Meydan, C. H., ve Şeşen, H. (2015). Yapısal eşitlik modellemesi: AMOS uygulamaları, (2.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Polatçı, S. (2015). Örgütsel ve sosyal destek algılarının yaşam tatmini üzerindeki etkisi: İş ve evlilik tatmininin aracılık rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(2), 25-44.
- Ren, H., Chen, Q. S., Wen, Z. L., Ye, B. J., & Miao, J. Y. (2014). Leadership career support's influence on organizational citizenship behavior: The role of psychological capital. *Psychological Science*, 37(2), 433-437.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(5), 825-836
- Sökmen, A., Ekmekçioğlu, E. B., ve Çelik, K. (2015). Algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve yönetici etik davranışı ilişkisi: Araştırma görevlilerine yönelik araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 125-144.
- Tian, X. Z., & Xie, J. Y. (2010). Organizational support's effects on staff behavior: Empirical researches on psychological capital's mediating role. *Nankai Business Review*, 13(1), 23- 29.
- Turunç, Ö., ve Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Zhang, H. L., & Hu, C. L. (2015). Organizational supports influence on organizational citizenship behavior based on the research of psychological capital intermediary effect model. *Commercial Research*, 112- 120.

