



Araştırma Makalesi / Research Article

**KADIN SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİN TÜKENMİŞLİĞİ İLE
İŞLETME PERFORMANSI İLİŞKİSİ: ESKİŞEHİR VE KÜTAHYA ÖRNEĞİ***

Ali ALTINBAY¹

Öz

Tükenmişlik sendromu son zamanlarda yapılan çalışmalarla önem kazanmaya başlamıştır. Özellikle hizmet işletmelerinde çalışanların sundukları hizmetlerde duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşüklük ile kendini göstermektedir. Bu durum örgütsel açıdan bakıldığında çalışanların fiziksel, psikolojik ve duygusal olarak rahatsızlıklar oluşmasına sebep olmakta ve neticesinde çalışanların moralini, motivasyonunu ve yaratıcılığını yok ederek işletme performansında düşümlere neden olmaktadır. İşletmeler en önemli kaynağı olan çalışanlarının bazılarını kaybederek finansal ve sosyal bazı sonuçlarla da yüzleşmek zorunda kalmaktadır. Bu araştırma ile tükenmişliğin işletme performansı üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Eskişehir ve Kütahya illerinde gönüllülük esasına göre 205 kadın Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ile (SMMM) yüz yüze görüşmeler yapılarak anketler alınmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre kadın SMMM'lerin tükenmişliğinin işletme performansı ve alt faktörlerini (finansal ve finansal olmayan) negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Tükenmişlik ile medeni durum, yaş ve kurumda çalışma süresi, işletme performansı ile statü, medeni durum, yaş, gelir ve kurumda çalışma süresinin anlamlı biçimde farklılaştığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Serbest Muhasebesi Mali Müşavir, Tükenmişlik, İşletme Performansı

JEL Kodu: M41

**THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND FIRM PERFORMANCE OF
WOMEN FREE ACCOUNTANTS FINANCIAL CONSULTANTS: THE CASE OF
ESKİŞEHİR AND KÜTAHYA**

Abstract

Burnout syndrome has started to gain importance with recent studies. It is manifested by desensitization, emotional exhaustion and low personal achievement, especially in the services offered by employees in service businesses. From an organizational point of view, this causes physical, psychological and emotional disturbances in the employees and consequently destroys the morale, motivation and creativity of the employees and leads to decreases in the performance of the firm. Firms are also having to face some financial and social consequences by losing some of their employees, which is their most important source. The aim of this study is to determine the effects of burnout on firm performance. For this purpose, face-to-face interviews were conducted with 205 women Free Accountant and Financial Consultants (FAFC) on a voluntary basis in Eskişehir and Kütahya. According to the findings of the study, it is determined that the burnout of female FAFCs negatively affects firm performance and sub-factors (financial and non-financial). It was determined that with burnout, marital status, age and working time in the institution, firm performance status, marital status, age, income and working time in the institution differed significantly.

Keywords: Free Accountants Financial Consultants, Burnout, Firm Performance

JEL Code: M41

* Bu çalışma Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 2021/3 toplantı sayılı toplantısında etik açıdan uygun bulunmuştur.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, İİBF, İşletme, ORCID: 0000-0003-3128-0669, ali.altinbay@dpu.edu.tr

Başvuru Tarihi (Received): 11.06.2021 **Kabul Tarihi** (Accepted): 29.07.2021

Giriş

Küreselleşme ve ileri teknolojiler sayesinde yaşanan hızlı gelişmelerin neticesindeki acımasız rekabet ortamı, işletmelerin yapı ve işleyişleriyle çalışma koşullarında da değişimlere neden olmuştur. İşletme paydaşlarındaki yüksek beklentiler de değişimin temel faktörlerinden biri olmuştur. Bu yüksek beklentiler toplumun çoğu kademesinde, değişik düzeylerde görülen “Tükenmişlik” kavramını gündeme getirmiştir. Zaman, çalışma ve üretim baskısıyla çalışanlar yorgunluk, stres ve iş tatminsizliği durumları ile karşılaşmaktadır. Tükenmişlik, bu durumların son safhası olarak değerlendirilebilir. Yapılan bazı çalışmalarda, insan ilişkilerinin sık yaşandığı bazı mesleklerde tükenmişliğin yüksek düzeyde olduğu gözlenmektedir. Doğası gereği insan ilişkilerinin yüksek olduğu muhasebe mesleği de devlet, müşteriler ve meslektaşlar nedeniyle tükenmişlik ile yüz yüze kalmaktadırlar.

Çalışanlar, insan gereksinimlerini gidermek gayesi ile çalışma esnasında bazı problemlerle karşılaşmakta ve bu durum onları olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzluklar çalışanları hem örgütsel yaşamda hem de sosyal yaşamlarında çaresizliğe yol açmakta ve mutsuzluk ile karşılaşmaktadırlar. Bu durum tükenmişlik sendromu olarak adlandırılmıştır. Tükenmişliğin yaygın olarak kabul gören tanımı Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılmıştır. Maslach ve Jackson tarafından tükenmişlik; duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma olarak üç alt faktörde incelemiştir. Muhasebe mesleği mesleki yönden tükenmişlik sendromuna yatkın bir ortamı ve çalışma biçimi vardır. Bu mesleğin yorucu ve uzun çalışma saati, tatil imkanlarının kısıtlı oluşu, düşük ücretleri, sıklıkla değişen mevzuatı, haksız rekabeti, mesleğe yönelik toplumsal bakış gibi sebeplerden dolayı icrası zor meslek grubundadır (Nazlıoğlu, 2009:70).

1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik “enerji ve güç kaynaklarının yoğun istekleri neticesinde; başarısızlık, aşınma ve bitkinlik duygularının toplamı” olarak ilk kez Freudenberger’in (1974) çalışmasında tanımlanmıştır (Yılmaz, 2014:51). Aynı zamanda bireyin basit fiziksel yorgunluktan çok, yapılan iş ve çalışma düzeninin gerektirdiği aşırı olarak algıladığı zihni yük, kariyer amacından sapma ve değişime uymada kendini çaresiz hissetmesini ifade etmektedir. Bu durumdaki bir çalışanın verimli çalışması zorlaşacak ve başarısı düşecektir (Koçel, 2014: 532). Özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu hizmet sektöründe çalışan kişilerde daha çok rastlanmaktadır. Bu duygu çalışanlarda ruhsal ve fiziksel problemlere yol açarak bu kişilerin sorumlu oldukları görev ve hizmetleri tam olarak yerine getirmelerine engellemektedir (Barutçu ve Serinkan, 2008:541). Kişinin zaman ve enerjisini harcaması, kaybettiği fırsatlar ve ailesinden esirgediği zaman karşılığında beklediği kaynaklara sahip olamaması tükenmişliği tetiklemektedir (Hobfoll, 2001: 338).

İş görenlerden yüksek performans beklenilmesi de tükenmişliğe neden olmakta, bunun da işten ayrılma niyetini harekete geçirdiği belirtilmektedir (Salih ve Mansfield, 1985: 23). İnsanlarla yüz yüze çalışmak zorunda kalan kişilerdeki uzun süreli yorgunluk, bitkinlik, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının altında yapılan işe, hayata ve diğer kişilere gösterilen olumsuz tutumları kapsayan duygusal, fiziksel ve zihinsel boyutlu sendrom tükenmişlik olarak tanımlanabilir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 99). Maslach, tükenmişliği; duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma duyguları ile üç ayrı boyutta incelemiştir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012:44). Duyarsızlaşma, tükenmişlik sendromunun bireyler arası boyutunu ifade ederken çalışanların iş ilişkisi olan kişilere karşı, bu kişileri dikkate almadan duygudan yoksun şekilde tutum ve davranışlar sergilenmesidir. Duygusal tükenme, yapılan iş sebebiyle kendisine aşırı yüklenme ve duygularının tükenmiş olmasının ifadesidir. Kişisel başarıda azalma hissi, bireyin kendi kendisini olumsuz değerlendirme eğilimidir. Bu durumda çalışan işinde başarısız olduğunu düşünür ve iş tatmini düşer. Yapılan iş ve işin gereği karşılaşılan kişilerle kurulan ilişkilerde başarısızlık ve yetersizlik duyguları görülmektedir (Öztürk vd, 2011:85).

Tükenmişliğin örgütsel nedenleri örgüt yapısı, mesleğin özellikleri, çalışma saatleri, iş yükü, iş yerinin fiziki durumu, ücret, rol belirsizliği ve çatışması, eğitim durumu, çalışma arkadaşları, üstlerin desteği, örgüt içi ilişkiler, örgütsel çatışma, kariyer fırsatlarının olmaması, örgüt kültürü gibi faktörler tükenmişliği etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (Telli vd., 2012: 137).

Tükenmişliğin bireysel sonuçları içinde; kalp-damar rahatsızlığı, dolaşım ve solunum sistemi hastalığı, üreme sistemi, deri sistemi ve hareket sistemi hastalığıyla karşılaşma risklerinin artışıyla migren ve psikolojik rahatsızlığa yakalanmak konusunda yüksek hassasiyet içinde olmalarıyla sonuçlanmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 145). Bu sendromu yaşayanların hizmet sunumunda buldukları kişilere karşı da duyarsızlaştıkları görülmektedir. Etrafında bulunan kişileri nesne gibi algılayan kişiler, ortaya çıkan bazı sorunları, nezaketsiz hizmet sunumuyla veya müşteri beklenti ve ihtiyaçlarının önemsenmemesiyle de ortaya çıkabilmektedir (Izgar, 2001: 231). Tükenmişlik ruhun ve iradenin zayıflaması, insan ruhunun yıpranmasıyla iyileşmenin zor olduğu bireyi içine doğru çeken helezon zamanla, sürekli ve kademeli olarak yayılan hastalıktır (Korunka vd.,2010: 7). Tükenmişlik örgütsel bağlamda iş doyumunda azalış, iş performansında düşüş, örgütsel aidiyette düşüş, işten ayrılmalarda artış, duygusal ve fiziksel semptomlarda artış, sağlık giderlerinde artış ve aile hayatında çöküş şeklinde özetlenebilir (Tuğrul ve Çelik, 2002:2).

Muhasebe mesleği, hem karşılaşılan insan sayıları ve hem de yapılan işin nitelik ile yoğunluğundan kaynaklanan yoğun stres barındıran bir meslektir. Meslek mensupları iş gereği devamlı olarak iş yerindeki çalışanlar, müşteri grupları ve devlet kurumlarıyla da karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu mesleğin sorunları ile ilgili çalışmalara bakıldığında bu sorunların bazıları haksız rekabet, ücret, eğitim, etik ve tahsilat konularındaki yaşananlardır. Yaşanan veya yaşanabilecek bu sorunların yanında ile insanlarla sıklıkla bir arada çalışmanın vermiş olduğu sorunların da etkisiyle bu mesleği icra edenler, tükenmişlik sendromuyla sıklıkla karşılaşmaktadır (Nazlıoğlu, 2009:1).

2. İşletme Performansı

İşletme performansı, örgütsel bağlamda ele alınınca belirli bir zaman diliminde üretilen mal ya da hizmet miktarı iken, bireysel bağlamda ise amaçlara ulaşmada gösterilen kişisel verimlilik ve etkinlik düzeyidir (Tutar ve Altınöz, 2010:201). Bu düzey işletmelerin amaçlarını gerçekleştirme için görevler çerçevesinde belirlenen ölçütleri karşılayan tüm çabalar ve ortaya çıkan mali hizmet ya da fikirlerdir (Bedük, 2012: 194). Bolat (2010) İşletme performansını etkileyen faktörleri verimlilik, kârlılık, büyüme ve piyasa performans ölçütleri olarak sıralamış, işletme performansını etkileyebilecek faktörleri ise; sermaye yoğunluğu, pazar payı, yenilik, kalite, ihracat, yabancı sermaye oranı ve finansal oranlar olarak belirtmiştir.

İşletme performansı ölçülmesi güç olan çok yönlü bir olgudur. Bu olgu performans ölçümünde nicel ve nitel göstergelerin her ikisinin de sınırlamalarının olduğu ve birlikte değerlendirilmelerinin yerinde olacaktır. Ölçülmesi oldukça güç ve bir ölçüde kişilere göre değişebileceği için subjektif yönü ağır olan, müşteri tatmini ve kalite gibi kriterlerin yanı sıra ekonomi, işletme ve finans bilimlerinde kabul görüp, objektif yanı daha ağır basan; satış seviyesi, karlılık, sermayenin getiri oranı, ciro oranı, pazar payı, verimlilik, etkililik gibi kriterler de işletme performansının ölçümünde kullanılmaktadır (Şimşek ve Çelik, 2013: 94). İşletmeye ait stratejik hedeflerin tanımlanıp geliştirilmesi ve bu hedeflere ulaşmaya yönelik göstergeler operasyonel ölçütler temelinde etkili strateji uygulamasını destekleyen performans teşvikleriyle yakından ilişkilidir (Frolick ve Ariyachandra, 2006: 41). Bu ilişkiyi Akal (2005) çalışmasında etkenlik, yenilik, verim, verimlilik, kalite, çalışma yaşamının kalitesi ve kârlılık kavramları altında toplamıştır. Bu kavramlar performans yönetimi felsefesini desteklemektedir. Performans ölçüm sistemleri; sapmaların tespitinde ölçütler, geçmiş başarıları izlemek için ölçütler, statü potansiyelini tanımlamak için ölçütler, çıktı ölçütleri, girdi ölçütleri gibi başarı faktörleri olabilen

performans ölçütlerini kapsar. Bu ölçüm sistemi ayrıca, ölçütler arasında sebep-sonuç ilişkisinin geçerliliğini devamlı kontrol eden bileşenler içermelidir (Lebas, 1995:34).

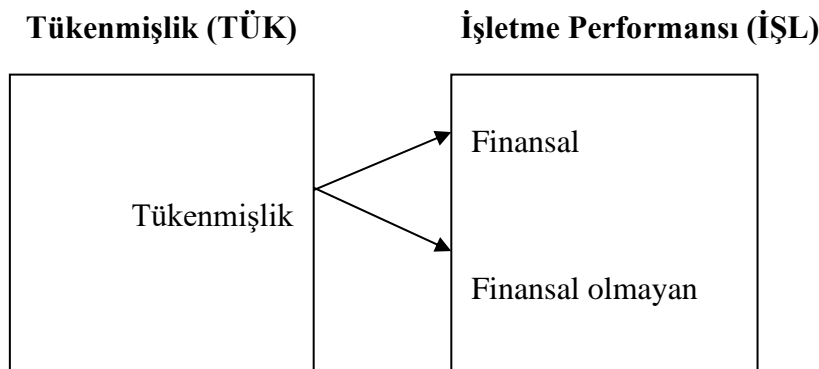
Performans, genel anlamıyla amaçlanmış ve planlanmış bir etkinliğin sonunda kazanılanları nicel veya nitel olarak belirleyen bir kavramdır. İşletmeler, performans hedeflerinin belirlenmesi, ölçülmesi, ölçülen hedeflerle ulaşılan performansın karşılaştırılması, bulunan farkların sebeplerinin ortadan kaldırmasıdır (Yıldız, 2011:12). Bu sebepleri ilk performans ölçümlerinde finansal göstergeler kullanılmakta iken daha sonra yapılan çalışmalarda finansal göstergelerin uzun dönemli performans hakkında yeterli bilgi üretmediği ve finansal olmayan göstergelerin de değerlendirmelere katılmasının gerekliliği ortaya çıkmıştır (Özkan, 2018:44). Bu değerlendirmeler işletme performansının objektif veya subjektif değerlerle ölçülmesidir. Objektif değerler, mutlak performans değerlerinin yani nicel veriler yoluyla, subjektif değerler ise rakiplere veya şirket beklentilerine göre performans hakkındaki algısal düşünceler sorularak ölçülmektedir (Yıldız, 2011:12).

Performans değerlendirmesi, işletmedeki karar vericilerin, doğru kararlar vermeleri ile işletme başarısının artırılması ve kuruluşun amaçlarına ulaşılması bakımından önemlidir. Geçmişe dönük çalışmaları değerlendirip işletmenin eksiklerinin görülmesi ve bunların giderilmesi, performans etkileyici unsurların belirlenip bunları kontrol etmesi ve kaynakları bunlara göre düzenleyerek hedeflere zamanında ve daha verimli yollardan ulaşması yönüyle önemlidir (Bayyurt, 2007:578). Bu önemle işletme performansı brüt karlılık, yatırımın geri dönüş oranı, nakit akış hızı gibi mali ölçütlerin yanı sıra pazar değeri ve marka değeri gibi ölçütlerle de değerlendirilmeye başlanmıştır (Kumar, 2015: 1-2). Bu değerlendirmeler ışığında çalışan performansının artışı ile örgüte yapacakları katkının da artması anlamına gelmektedir. Çalışanların sergiledikleri performans düzeyi örgütsel hedeflerin tutturulmasında önemsenen ölçütlerden birisidir. Yüksek performans ile çalışanlar örgütsel performansa da katkıyı arttırmaktadır (Turunç, 2010:254). Genellikle işletme performansının finansal ve finansal olmayan performans şeklinde ölçüldüğü görülmektedir. Finansal performans, yatırım getirisi, özkaynak karlılığı gibi finansal verimlilik ölçümlerini ve satış getirisi ve net kar marjı gibi karlılık ölçümlerini içermektedir. Finansal olmayan ölçümler müşteri memnuniyetini içermektedir (Sidik, 2012: 375).

3. Araştırmadaki Amaç, Veri ve Yöntem

Bu araştırmadaki amaç kadın serbest muhasebeci mali müşavirlerin tükenmişliği ile işletme performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Araştırmaya ait model, hipotezler ve yöntem aşağıda verilmiştir. Bu çalışma Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 2021/3 toplantı sayılı toplantısında etik açıdan uygun bulunmuştur.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Araştırmanın hipotezleri şunlardır;

H₁: Tükenmişlik İşletme Performansı üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahiptir.

H₂: Tükenmişlik İşletme Performansı alt faktörü finansal performans üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahiptir.

H₃: Tükenmişlik İşletme Performansı alt faktörü finansal olmayan performans üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahiptir.

Araştırma Eskişehir ve Kütahya ili merkezindeki kadın serbest muhasebeci mali müşavirler (SMMM) ile yapılmıştır. Bu illerde çalışmakta olan yaklaşık 354 kadın SMMM'den 205'i gönüllülük esasıyla araştırmaya katılmıştır. Anketteki ifadelerin uzunluğu, işin yoğunluğu ve bazı katılımcıların ifadeleri uzun ve sıkıcı görmeleri önemli kısıtlardır. Araştırmada 2 ölçek ile demografik değişkenlerden oluşturulan anket kullanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği 22 ifade, İşletme Performansı ölçeği ise 10 ifadeden oluşmuştur. Toplam 32 ifade Likert tipinde (*1.Hiç Katılmıyorum,- 5.Tamamen Katılıyorum*) ve 7 adet demografik bilgileri kapsayan ifadelerden oluşturulan anket 205 kadın SMMM'ye uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan ilk ölçek Maslach Tükenmişlik ölçeği Ergin (1992) çalışması ile Türkçe'ye uyarlanmıştır. İkinci ölçek; İşletme Performansı Ölçeği Phillips (1999), Harris ve Mongiello (2001) ile Laitinen (2002) çalışmalarından yararlanarak Özer (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Araştırma verilerinin analiz edilmesinde SPSS (18.0) programı kullanılmıştır.

3.1. Bulgular

Çalışma kapsamında 205 kadın SMMM'den oluşturulan veriler güvenilirlik analizi, örneklem yeterlilik testi, frekans dağılımı, farklılık testi, korelasyon, regresyon analizi ile yorumlanmıştır.

Tabloya göre çalışmaya katılanların (%15,6'sı mavi yakalı, %84,4'ü beyaz yakalı olduğu), (%77,1'i evli, %22,9'u bekar olduğu), (%3,9'u 18-28 yaş aralığında, %34,1'i 29-38 yaş aralığında, %36,1'i 39-46 yaş aralığında, %16,6'sı 47-53 yaş aralığında, %9,3'ü 54 ve üzeri yaşta olduğu), (%85,4'ü Eskişehir'de %14,6'sı Kütahya'da çalıştıklarını), (%97,1'i lisans mezunu, %2,9'u lisansüstü mezunu olduğu), (%12,2'si 0-2020TL. gelir, %41,5'i 2021-4000TL. gelir, %22,0'ı 4001-6000TL. gelir, %6,3'ü 6001-8000TL. gelir, %1,0'ı 8001TL. üzeri gelir elde ettikleri), (%4,4'ü kurumlarında 1 yıldan az, %16,1'i 1-5yıl arası, %26,3'ü 6-10yıl arası, %37,1'i 11-20yıl arası, %16,1'i 21yıl ve üzeri çalıştıkları), (%100'ü kadın olduğu) görülmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

Statü	n	%	Kümülatif %	Eğitim	n	%	Kümülatif %
Mavi Yakalı	32	15,6	15,6	Lisans	199	97,1	97,1
Beyaz	173	84,4	100,0	Lisansüstü	6	2,9	100,0
Top.	205	100,0		Top.	205	100,0	
MedeniDur	n	%	Kümülatif	Gelir TL.	n	%	Kümülatif
Evli	158	77,1	77,1	0-2020	25	12,2	12,2
Bekar	47	22,9	100,0	2021-4000	85	41,5	53,7
Top.	205	100,0		4001-6000	45	22,0	75,6
Yaş	n	%	Kümülatif	6001-8000	13	6,3	82,0
18-28	8	3,9	3,9	8001 ve	37	18,0	100,0
29-38	70	34,1	38,0	Top.	205	100,0	
39-46	74	36,1	74,1	Kurumdasü	n	%	Kümülatif
47-53	34	16,6	90,7	1 yıldan az	9	4,4	4,4
54 ve üzeri	19	9,3	100,0	1-5 yıl	33	16,1	20,5
Top.	205	100,0		6-10 yıl	54	26,3	46,8
İl	n	%	Kümülatif	11-20 yıl	76	37,1	83,9
Eskişehir	175	85,4	85,4	21 yıl ve	33	16,1	100,0
Kütahya	30	14,6	100,0	Top.	205	100,0	
Top.	205	100,0		Cinsiyet	n	%	Kümülatif
				Kadın	205	100,0	100,0
				Top.	205	100,0	

3.2. Ölçeklere Ait Örneklem Yeterliliği ile Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Araştırmadaki Tükenmişlik (TÜK) ve İşletme performansı (İŞL) verilerinin örneklem yeterliliği için Kaiser-Meyer-Olkin testi ile Bartlett Küresellik testi yapılmıştır. KMO örneklem yeterliliği testi için uygun alt sınır değeri 0,50'dir. Bu değer 0,80 - 0,90 arasında olması çok iyi, 0,60-0,80 arasında ise yeterli olduğu değerlendirilebilir (Kalaycı, 2010:322). Korelasyona bağlı iç tutarlıkları için Cronbach's Alpha katsayısının ise 0,80'den büyük olması çok iyi olduğu değerlendirilmektedir (Büyüköztürk, 2007).

Tablo 2: KMO ve Bartlett's Testi

	TÜK	İŞL
KMO Measure of Sampling Adequacy.	,644	,834
Bartlett's Test of Sphericity	4563,364	1642,808
df	231	45
Sig.	,000	,000

Tabloya göre Tükenmişlik (TÜK) ölçeği KMO değeri ,644 ile yeterli düzeyde iken İşletme Performansı (İŞL) ölçeğinin KMO değeri ,834 ile çok iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3: Güvenilirlik Analizi TÜK İŞL

Cronbach's	n	Cronbach's	n
,813	22	,856	10

Tabloya göre Güvenilirlik katsayısı TÜK ve İŞL ölçeğinin Cronbach's Alpha Değeri ,813 ve ,856 sonucu ile çok iyi olduğu tespit edilmiştir.

3.3. Demografik Bilgiler İle Değişkenlere Ait T Ve Anova Testleri

Demografik bilgilerle Tükenmişlik (TÜK) ve İşletme Performansı (İŞL) arasındaki ilişkiler T-testi ve Anova ile analiz edilmiştir. T-Testinde amaç iki değişken arasındaki ortalamaların önemli seviyede farklılığının ayırımında kullanılmasıdır (Kalaycı, 2010:74). Tek yönlü varyans (ANOVA) yapılmasında amaç ikiden fazla değişkenin ortalamaların arasındaki farklılığın ayırt edilmesidir (Kalaycı, 2010:131).

Tablo 4: Statü T-Testi

		N	Ort.	S.H.	t	P
TÜK	Mavi Yakalı	32	3,0128	,67095	,054	,957
	Beyaz Yakalı	173	3,0074	,49681	,044	,965
İŞL	Mavi Yakalı	32	4,0250	,59946	2,560	,011
	Beyaz Yakalı	173	3,7329	,59172	2,537	,015

Tabloya göre $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde statü ile tükenmişlik arasında anlamlı fark yok iken statü ile işletme performansı arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir. Diğer bir deyişle mavi yakalı çalışanların beyaz yakalı çalışanlara göre $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü anlamlı farklılık vardır. Bu durum mavi yakalıların işletme performansını daha çok önemsedikleri ile açıklanabilir.

Tablo 5: Medeni Durum T-Testi

		N	Ort.	S.H.	t	P
TÜK	Evli	158	2,9413	,56636	-3,426	,001
	Bekar	47	3,2331	,25390	-5,002	,000
İŞL	Evli	158	3,9057	,56413	6,015	,000
	Bekar	47	3,3511	,52248	6,271	,000

Tabloya göre $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde tükenmişlik ve işletme performansı konusunda medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır. Tükenmişlik konusunda bekar SMMM'lerin evli SMMM'lere göre daha yüksek tükenmişlik düzeyinde oldukları söylenebilir. Ayrıca evli SMMM'leri bekar SMMM'lere göre işletme performansını daha çok önemsedikleri söylenebilir.

Tablo 6: Yaş ile TÜK ve İŞL arasında ANOVA

	Yaş	Kare.Top.	Serb.Derc.	Kare.Ort.	f	P
TÜK	Gruplararası	16,166	4	4,041	20,084	,000
	Grupiçi	40,244	200	,201		
	Toplam	56,410	204			
İŞL	Gruplararası	21.648	4	5.412	20.808	.000
	Grupiçi	52,018	200	,260		
	Toplam	73,666	204			

Tabloya göre yaş bilgisinin $p < 0,05$ anlamlılık değeri üzerinden tükenmişlik ve işletme performansı arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu farklılığın grupların hangisi arasında olduğunu anlamak için Post Hoc Tukey testi yapılmıştır.

Tablo 7: Yaş ile TÜK ve İŞL arasında Post Hoc Tukey Testi

Değişkenler	(I) Yaşınız	(J) Yaşınız	Orta.Fark (I-J)	S.H.	Sig.	95% Güven	
						Alt-sınır	Üst-sınır
TÜK	18-28	29-38	,39886	,16741	,124	-,0620	,8597
		39-46	-,00322	,16695	1,000	-,4628	,4564
		47-53	,21491	,17627	,740	-,2703	,7001
		54 ve üzeri	,95126*	,18906	,000	,4308	1,4717
	29-38	18-28	-,39886	,16741	,124	-,8597	,0620
		39-46	-,40209*	,07479	,000	-,6080	-,1962
		47-53	-,18396	,09377	,289	-,4421	,0742
		54 ve üzeri	,55239*	,11604	,000	,2330	,8718
	39-46	18-28	,00322	,16695	1,000	-,4564	,4628
		29-38	,40209*	,07479	,000	,1962	,6080
		47-53	,21813	,09294	,135	-,0377	,4740
		54 ve üzeri	,95448*	,11537	,000	,6369	1,2721
	47-53	18-28	-,21491	,17627	,740	-,7001	,2703
		29-38	,18396	,09377	,289	-,0742	,4421
		39-46	-,21813	,09294	,135	-,4740	,0377
		54 ve üzeri	,73635*	,12849	,000	,3826	1,0901
	54 ve üzeri	18-28	-,95126*	,18906	,000	-1,4717	-,4308
		29-38	-,55239*	,11604	,000	-,8718	-,2330
		39-46	-,95448*	,11537	,000	-1,2721	-,6369
		47-53	-,73635*	,12849	,000	-1,0901	-,3826
İŞL	18-28	29-38	,54643*	,19033	,036	,0225	1,0704
		39-46	,35203	,18980	,345	-,1705	,8745
		47-53	,76029*	,20040	,002	,2086	1,3120
		54 ve üzeri	-,46711	,21494	,194	-1,0588	,1246
	29-38	18-28	-,54643*	,19033	,036	-1,0704	-,0225
		39-46	-,19440	,08503	,154	-,4285	,0397
		47-53	,21387	,10661	,267	-,0796	,5073
		54 ve üzeri	-1,01353*	,13193	,000	-1,3767	-,6504
	39-46	18-28	-,35203	,18980	,345	-,8745	,1705
		29-38	,19440	,08503	,154	-,0397	,4285
		47-53	,40827*	,10566	,001	,1174	,6991
		54 ve üzeri	-,81913*	,13116	,000	-1,1802	-,4581
	47-53	18-28	-,76029*	,20040	,002	-1,3120	-,2086
		29-38	-,21387	,10661	,267	-,5073	,0796
		39-46	-,40827*	,10566	,001	-,6991	-,1174
		54 ve üzeri	-1,22740*	,14608	,000	-1,6295	-,8253
	54 ve üzeri	18-28	,46711	,21494	,194	-,1246	1,0588
		29-38	1,01353*	,13193	,000	,6504	1,3767
		39-46	,81913*	,13116	,000	,4581	1,1802
		47-53	1,22740*	,14608	,000	,8253	1,6295

Tabloya göre Tükenmişlik konusunda 54 ve üzeri yaşa sahip SMMM'lerin diğer yaş grubu SMMM'lere göre $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde negatif yönlü anlamlı farklılık görülmektedir. Bu durum 54 ve üzeri yaş grubu çalışanların düşük tükenmişlik düzeyleri ile açıklanabilir.

İşletme performansı konusunda ise 18-28 yaş grubundaki SMMM'lerin 29-38 ve 47-52 yaş grubundaki SMMM'lere göre $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü anlamlı farklılık görülmektedir. Ayrıca 54 ve üzeri yaş grubu SMMM'lerin 29-38, 39-46 ve 47-53 yaş grubu SMMM'lere göre $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü anlamlı farklılık görülmektedir. Bu durum yaşın hem iş hem de insan hayatı üzerindeki etkileri ile açıklanabilir.

Tablo 7: Gelir ile İŞL arasında ANOVA

Gelir		Kare. Top.	Serb. Derc.	Kare. Ort.	f	P
İŞL	Gruplararası	5,765	4	1,441	4,245	,003
	Grup içi	67,901	200	,340		
	Toplam	73,666	204			

Tabloya göre gelir bilgisinin $p<0,05$ anlamlılık değeri üzerinden işletme performansı arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu farklılığın grupların hangisi arasında olduğunu bulmak için Post Hoc Tukey testi yapılmıştır.

Tablo 8: Gelir ile İŞL arasında Post Hoc Tukey Testi

Değişkenler	(I) AylıkGelir TL	(J) AylıkGelir TL	Orta.fark (I-J)	S.H.	Sig.	95% Güven	
						Alt-sınır	Üst-sınır
İŞL	0-2020	2021-4000	-,12212	,13257	,888	-,4871	,2428
		4001-6000	-,07911	,14534	,983	-,4792	,3210
		6001-8000	-,71877*	,19924	,004	-1,2672	-,1703
		8001 ve üzeri	-,29341	,15085	,297	-,7087	,1219
	2021-4000	0-2020	,12212	,13257	,888	-,2428	,4871
		4001-6000	,04301	,10742	,995	-,2527	,3387
		6001-8000	-,59665*	,17352	,006	-1,0743	-,1190
		8001 ve üzeri	-,17129	,11476	,569	-,4872	,1446
	4001-6000	0-2020	,07911	,14534	,983	-,3210	,4792
		2021-4000	-,04301	,10742	,995	-,3387	,2527
		6001-8000	-,63966*	,18347	,005	-1,1447	-,1346
		8001 ve üzeri	-,21429	,12931	,463	-,5703	,1417
6001-8000	0-2020	,71877*	,19924	,004	,1703	1,2672	
	2021-4000	,59665*	,17352	,006	,1190	1,0743	
	4001-6000	,63966*	,18347	,005	,1346	1,1447	
	8001 ve üzeri	,42536	,18786	,161	-,0918	,9425	
8001 ve üzeri	0-2020	,29341	,15085	,297	-,1219	,7087	
	2021-4000	,17129	,11476	,569	-,1446	,4872	
	4001-6000	,21429	,12931	,463	-,1417	,5703	
	6001-8000	-,42536	,18786	,161	-,9425	,0918	

Tabloya göre işletme performansı konusunda 6001-8000TL. geliri olan SMMM'lerin 0-2020TL., 2021-4000TL. ve 4001-6000TL. üzeri geliri olan SMMM'lere göre $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde pozitif yönde anlamlı farklılığın olduğu belirlenmiştir. Bu durum 6001-8000TL. gelir sahibi grubun yüksek işletme performansı algıları ile açıklanabilir.

Tablo 9: Kurumda Çalışma süresi ile TÜK ve İŞL arasında ANOVA

Kurumda Çalışma süresi		Kare.Topl.	Serb.Derc.	Kare.Ort.	f	P
TÜK	Gruplararası	8,636	4	2,159	9,038	,000
	Grup içi	47,774	200	,239		
	Toplam	56,410	204			
İŞL	Gruplararası	4,992	4	1,248	3,634	,007
	Grup içi	68,674	200	,343		
	Toplam	73,666	204			

Tabloya göre kurumda çalışma süresi $p < 0,05$ anlamlılık değeri üzerinden tükenmişlik ve işletme performansı arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu anlamlı farklılığın grupların hangisi arasında olduğunu bulmak için Post Hoc Tukey testi yapılmıştır.

Tablo 10: Kurumda Çalışma süresi ile TÜK ve İŞL arasında Post Hoc Tukey Testi

Değişkenler	(I) KurumCalis ma	(J) KurumCalisma	Orta.Fark (I-J)	S.H.	Sig.	95% Güven	
						Alt-sınır	Üst-sınır
TÜK	1yıldan az	1-5yıl	-,01377	,18379	1,000	-,5197	,4922
		6-10yıl	,09596	,17597	,982	-,3884	,5804
		11-20yıl	-,37699	,17229	,188	-,8513	,0973
		21yıl ve üzeri	,01515	,18379	1,000	-,4908	,5211
	1-5yıl	1yıldan az	,01377	,18379	1,000	-,4922	,5197
		6-10yıl	,10973	,10799	,848	-,1875	,4070
		11-20yıl	-,36322*	,10189	,004	-,6437	-,0827
		21yıl ve üzeri	,02893	,12032	,999	-,3023	,3601
	6-10yıl	1yıldan az	-,09596	,17597	,982	-,5804	,3884
		1-5yıl	-,10973	,10799	,848	-,4070	,1875
		11-20yıl	-,47295*	,08699	,000	-,7124	-,2335
		21yıl ve üzeri	-,08081	,10799	,945	-,3781	,2165
	11-20yıl	1yıldan az	,37699	,17229	,188	-,0973	,8513
		1-5yıl	,36322*	,10189	,004	,0827	,6437
		6-10yıl	,47295*	,08699	,000	,2335	,7124
		21yıl ve üzeri	,39215*	,10189	,001	,1117	,6726
	21yıl ve üzeri	1yıldan az	-,01515	,18379	1,000	-,5211	,4908
		1-5yıl	-,02893	,12032	,999	-,3601	,3023
		6-10yıl	,08081	,10799	,945	-,2165	,3781
		11-20yıl	-,39215*	,10189	,001	-,6726	-,1117
İŞL	1yıldan az	1-5yıl	,44848	,22036	,253	-,1581	1,0551
		6-10yıl	,60370*	,21098	,037	,0229	1,1845
		11-20yıl	,42500	,20657	,243	-,1436	,9936
		21yıl ve üzeri	,20303	,22036	,888	-,4036	,8096
	1-5yıl	1yıldan az	-,44848	,22036	,253	-1,0551	,1581
		6-10yıl	,15522	,12948	,752	-,2012	,5116
		11-20yıl	-,02348	,12216	1,000	-,3598	,3128
		21yıl ve üzeri	-,24545	,14426	,435	-,6426	,1517
	6-10yıl	1 yıldanaz	-,60370*	,21098	,037	-1,1845	-,0229
		1-5yıl	-,15522	,12948	,752	-,5116	,2012
		11-20yıl	-,17870	,10429	,428	-,4658	,1084
		21 yıl ve üzeri	-,40067*	,12948	,019	-,7571	-,0443
	11-20yıl	1yıldan az	-,42500	,20657	,243	-,9936	,1436
		1-5yıl	,02348	,12216	1,000	-,3128	,3598
		6-10yıl	,17870	,10429	,428	-,1084	,4658
		21yıl ve üzeri	-,22197	,12216	,367	-,5583	,1143
	21yıl ve üzeri	1yıldan az	-,20303	,22036	,888	-,8096	,4036
		1-5yıl	,24545	,14426	,435	-,1517	,6426
		6-10yıl	,40067*	,12948	,019	,0443	,7571
		11-20yıl	,22197	,12216	,367	-,1143	,5583

Tabloya göre Tükenmişlik konusunda 11-20 yıl arası çalışan SMMM'lerin 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 21 yıl üzeri çalışan SMMM'lere göre $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü anlamlı farklılık görülmektedir. Bu durum 11-20 yıl arası çalışan SMMM'lerin daha düşük tükenmişlik düzeyleri ile açıklanabilir.

İşletme performansı konusunda 6-10 yıl arası çalışan SMMM'lerin 1 yıldan az ve 21 yıl üzeri çalışan SMMM'lere göre $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde negatif yönlü anlamlı farklılık görülmektedir. Bu durum 6-10 yıl arası çalışan SMMM'leri düşük işletme performansı algılamaları ile açıklanabilir.

3.4. Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi

İki veya ikiden çok değişken arasındaki ilişkinin büyüklük, düzey ve yönünün tespitinde kullanılan istatistiksel yöntem korelasyon denmektedir. Korelasyon araştırmacıya nedenselliğin sebeplerini anlamada önbilgi verir (Gürbüz ve Şahin, 2014). Açımlayıcı faktör analiziyle belirlenmiş değişkenler arasındaki ilişkilerin tespitinde "Pearson Korelasyon Analizi" kullanılır. Bu analizde $r = "0,00-0,20$ Çok Zayıf", " $0,20-0,40$ Zayıf", " $0,40-0,60$ Orta", " $0,60-0,80$ Yüksek", " $0,80-1,00$ Çok Yüksek" ilişkili olduğu değerlendirilir (Akgül ve Çevik, 2005:359). Tükenmişlik (TÜK) ve işletme performansı (İŞL) arasında bulunan ilişkiyi belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon testi yapılmıştır.

Tablo 11: TÜK ile İŞL ve alt faktörleri arasında Korelasyon analizi

		TÜK	İŞL	Finansal	Finansal_Olma yan
TÜK	Pearson C.	1	-,144*	-,145*	-,139*
	Sig. (2-		,039	,038	,046
	n	205	205	205	205
İŞL	Pearson C.	-,144*	1	,922**	,774**
	Sig. (2-	,039		,000	,000
	n	205	205	205	205
Finansal	Pearson C.	-,145*	,922**	1	,531**
	Sig. (2-	,038	,000		,000
	n	205	205	205	205
Finansal_Olma yan	Pearson C.	-,139*	,774**	,531**	1
	Sig. (2-	,046	,000	,000	
	n	205	205	205	205

Tabloda görüldüğü üzere $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde tükenmişlik ile işletme performansı arasında ($r = -0,144$) kuvvetinde negatif yönde çok zayıf düzeyde bir ilişki vardır. Tükenmişlik ile işletme performansı alt faktörü finansal performans arasında ($r = -0,145$) kuvvetinde, işletme performansı alt faktörü finansal olmayan performans arasında ($r = -0,139$) kuvvetinde negatif yönde çok zayıf düzeyde bir ilişki vardır.

3.5. Değişkenlere Ait Regresyon Analizi

Regresyon analizi değişkenler arasındaki etkinin test edilmesi, değişkenlerden birinin değişiminin diğerindeki değişimi açıklanmasıdır. Bu yöntem genellikle değişkenler arasında sebep - sonuç ilişkisinin testinde kullanılmaktadır (Gürüş ve Çağlayan, 2005: 199). Regresyon analizinde “R:bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında olan korelasyonu”, “R²: bağımlı değişkendeki değişimin bağımsız değişken tarafından ne kadarına kadar açıkladığı”, “F: yapılan regresyon analizinin anlamlı olup/olmadığını” (p<0,05 den küçük olması), “β: bağımsız değişkenin etkisinin sabit tutularak bağımlı değişken üzerindeki etkisinin” test edilmesinde kullanılır (Kalaycı, 2010:259-269). Araştırma kapsamında tükenmişlik (TÜK) ve işletme performansı (İŞL) arasındaki regresyon analizleri sunulmuştur.

Tablo 12: Regresyon analizi

Model TÜK ile İŞL	R	R ²	Tah. S.H.	F	P
	0,144	0,021	0,60100	4,317	0,039
Sabit	β	S.H.	Beta	t	P
	4,185	0,244		17,127	0,000
TÜK	-0,166	0,080	-0,144	-2,078	0,039
<i>İŞL=4,185+(-0,166) * (TÜK)</i>					
Model TÜK ile İŞL alt faktörü Finansal	R	R ²	Tah. S.H.	F	P
	0,145	0,021	0,76956	4,373	0,038
Sabit	β	S.H.	Beta	t	P
	4,075	0,313		13,024	0,000
TÜK	-0,214	0,102	-0,145	-2,091	0,038
<i>İŞL alt faktörü Finansal =4,075+(-0,214)* (TÜK)</i>					
Model TÜK ile İŞL alt faktörü Finansal olmayan	R	R ²	Tah. S.H.	F	P
	0,139	0,019	0,57657	4,025	0,046
Sabit	β	S.H.	Beta	t	P
	4,470	0,234		19,067	0,000
TÜK	-0,154	0,077	-0,139	-2,006	0,046
<i>İŞL alt faktörü Finansal olmayan=4,470+(-0,154)* (TÜK)</i>					

Bağımsız değişken tükenmişlik ile bağımlı değişken işletme performansı arasındaki ilişkiyi sınamak amacı ile yapılmış olan regresyon analizi (F=4,317; p<0,05) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Belirlilik katsayısı R² = 0,021 olarak bulunmuş olup, işletme performansındaki değişimin %2,1’i tükenmişlik tarafından açıklandığı söylenebilir.

Bağımsız değişken tükenmişlik ile bağımlı değişken işletme performansı alt faktörü finansal arasındaki ilişkiyi sınamak amacı ile yapılmış olan regresyon analizi (F=4,373; p<0,05) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Belirlilik katsayısı R² = 0,021 olarak bulunmuş olup, finansal performanstaki değişimin %2,1’i tükenmişlik tarafından açıklandığı söylenebilir.

Bağımsız değişken tükenmişlik ile bağımlı değişken işletme performansı alt faktörü finansal olmayan performans arasındaki ilişkiyi sınamak amacı ile yapılmış olan regresyon analizi (F=4,025; p<0,05) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Belirlilik katsayısı R² = 0,019 olarak

bulunmuş olup, finansal olmayan performanstaki değişimin %1,9'u tükenmişlik tarafından açıklandığı söylenebilir.

Tablo 13: *Hipotezlerin testi*

Hipotez	P	Sonuç
H ₁ : Tükenmişlik; işletme performansı üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahiptir.	0,039	Kabul
H ₂ : Tükenmişlik; işletme performansı alt faktörü finansal performans üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahiptir.	0,038	Kabul
H ₃ : Tükenmişlik; işletme performansı alt faktörü finansal olmayan performans üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahiptir.	0,046	Kabul

Elde edilen sonuçlar literatürdeki az sayıda bazı çalışmalar tarafından da desteklenmektedir. Maslach (1982) çalışmasında girişimcilerin tükenmişliğinin performansta belirgin azalmalara neden olacağını ifade etmiştir. Glikten ve Janka (1982) çalışmasında tükenmişlik sendromunun işletmenin finansal ve operasyonel performansında düşüslere sebep olabileceğini ileri sürmüştür. Houkes ve Janssen (2003) çalışmasında tükenmişliğin olumsuz sosyo-ekonomik etkilerinin uzun süre hastalık izni ve çalışmamayı içerebileceğini iddia etmiştir. Wincen vd. (2008) çalışmasında girişimcilerin tükenmişliğinin işletme performansını tehlikeye atabileceğini ileri sürmüştür. Hatak vd. (2015) çalışmasında tükenmişliğin örgütsel performansı negatif yönde etkilediğini ileri sürmüştür.

Literatürde genelde işletme performansını dolaylı olarak etkileyen negatif/pozitif örgütsel davranışlar ve iş çıktıları ile ilişkilendiren bazı çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalardan bazıları da şöyle özetlenebilir. Tuğrul ve Çelik (2002) çalışmasında tükenmişliğin iş kazaları ve nedensiz hastalanma eğilimindeki artışa neden olduğunu ileri sürmüştür. Ok (2002) çalışmasında tükenmişliğin motivasyon, kalite, maliyet, verimlilik düşüslere sebep olduğunu ifade etmiştir. Ersoy ve Utku (2005) çalışmasında konaklama işletmelerindeki muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğunu ileri sürmüştür. Bakker ve Heuven (2006) çalışmasında duygusal tükenme ve sinizm yoluyla, çalışanların performanslarını negatif yönde etkilediğini iddia etmiştir. Boyar (2011) çalışmasında muhasebe meslek mensuplarını etkileyen stres kaynaklarının tükenmişliği olumsuz etkilediğini ifade etmiştir. Uyar ve Erdinç (2011) çalışmasında katılımcı muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumunu arasında zayıf ilişki olduğunu ileri sürmüştür. Onay ve Kılıcı (2011) çalışmasında katılımcı garson ve aşçıbaşlarının duygusal tükenmişliğinin işten ayrılma niyetini pozitif yönlü etkilediğini ifade etmiştir. Öztürk vd. (2011) çalışmasında katılımcı muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliklerinin, işe bağlılık ile arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu iddia etmiştir. Kahya (2013) çalışmasında örgütsel sinizmin iş tatmini ve iş performansını negatif yönde etkilediğini ileri sürmüştür. Zincirkıran ve Tiftik (2013) çalışmasında Diyarbakır'da bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt faktörü duygusal tükenmenin düşük, kişisel başarının orta, duyarsızlaşmanın ise yüksek düzeyde olduğu iddia etmiştir. Türköz vd. (2013) çalışmasında örgütsel sinizmin örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkilediğini ifade etmiştir. Bitmiş (2014) çalışmasında psikolojik sermayenin örgütsel bağlılığı ve bireysel performansı pozitif yönde; tükenmişlik duygusunu ise negatif yönde anlamlı bir şekilde etkilediğini iddia etmiştir. Deran ve Beller (2015) çalışmasında Giresun il merkezindeki muhasebe meslek mensuplarının yüksek tükenmişlik düzeyinde olduklarını ifade etmiştir. Erduru vd. (2017) çalışmasında Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölgesi'nde çalışan muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliğinin iş tatminini düşük bir oranda etkilediğini ileri sürmüştür. İbrahimağaoğlu ve Can (2017) çalışmasında örgütsel sinizmin örgütsel

tükenmişlikle pozitif yönlü ilişkisi olduğunu iddia etmiştir. Temelli ve Şendurur (2018) çalışmasında TRA1 ve TRA2 Bölgesindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşadıklarını ifade etmiştir. Uzun (2018) çalışmasında örgütsel sinizm tutumları ile iş performansı arasında negatif yönde bir ilişki saptandığını ifade etmiştir. Güney ve Akdağ (2018) çalışmasında Erzincan ve Erzurum ilindeki kadın muhasebe meslek mensuplarının erkek muhasebe meslek mensuplarına göre daha yüksek tükenmişlik düzeyinde olduklarını ileri sürmüştür. Kılınçarslan-Bora ve Küçüksüleymanoğlu (2019) çalışmasında Bursa ili muhasebe meslek mensuplarının yüksek tükenmişlik düzeyinde olduklarını ileri sürmüştür. Boz vd. (2019) çalışmasında mobbing ile iş performansı arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu ifade etmiştir. Tüfekçi (2019) çalışmasında tükenmişlik alt faktörü duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile iş performansı arasında anlamlı istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü zayıf düzeyde bir ilişki olduğunu iddia etmiştir. Tuna (2019) çalışmasında katılımcı kabin memurlarının tükenmişlikleri ile örgütsel bağlılık ve çalışma performansı arasında anlamlı ilişkiler bulunduğunu ifade etmiştir. Karakuş (2019) çalışmasında katılımcıların sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin çalışma performansını olumsuz etkilediğini ileri sürmüştür.

4. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmadaki amaç kadın SMMM'lerin tükenmişliği ile işletme performansı arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Bu amaç için Eskişehir ve Kütahya illerindeki 205 kadın SMMM'ye gönüllülük esasıyla ulaşılmıştır. Tükenmişlik çalışma hayatındaki olumsuz psikolojik bir sendrom olarak bilinmekte, hem kişisel hem de örgütsel anlamda olumsuz sonuçları olması sebebiyle önemsenmesi gereken bir kavramdır. İşletme amaç ve hedeflere ulaşılmasında tükenmişliğin önlenmesi yoluyla verimlilik, etkinlik ve sürdürülebilir örgütsel yaşam sağlanabilir.

Yapılan korelasyon analizi sonucu elde edilen bulgular neticesinde tükenmişlik ile işletme performansı ($r=-0,144$) arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Tükenmişlik ile işletme performansının alt faktörü finansal performans ($r=-0,145$) ve finansal olmayan performans ($r=-0,139$) ile de negatif yönlü çok zayıf düzeyde anlamlı ilişkileri tespit edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda tükenmişliğin işletme performansını ($\beta=-0,166$) sonucuyla negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda tükenmişliğin işletme performansı alt faktörü finansal performans ($\beta=-0,214$) ve finansal olmayan performans ise ($\beta=-0,154$) sonucuyla negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Yapılan T-Testleri sonucu; mavi yakalı SMMM'lerin beyaz yakalı SMMM'lere göre daha yüksek işletme performansı algıları belirlenmiştir. Tükenmişlik konusunda bekar SMMM'lerin evli SMMM'lere göre daha yüksek tükenmişlik düzeyinde oldukları belirlenmiştir. Evli SMMM'lerin bekar SMMM'lere göre işletme performansını daha çok önemsedikleri tespit edilmiştir. Yaş bilgisi konusunda; 54 ve üzeri yaş grubu çalışanların düşük tükenmişlik düzeyleri belirlenmiştir. İşletme performansı konusunda; 54 ve üzeri yaş grubu SMMM'lerin 29-38, 39-46 ve 47-53 yaş grubu SMMM'lere göre daha yüksek işletme performansı algıları belirlenmiştir. İşletme performansı konusunda; 6001-8000TL. geliri olan SMMM'lerin 0-2020TL., 2021-4000TL. ve 4001-6000TL. üzeri geliri olan SMMM'lere göre daha yüksek işletme performansı algıladıkları tespit edilmiştir. Kurumda çalışma süreleri konusunda; 11-20yıl arası çalışan SMMM'lerin daha düşük tükenmişlik düzeyleri belirlenmiştir. İşletme performansı konusunda; 6-10yıl arası çalışan SMMM'lerin 1yıldan az ve 21yıl üzeri çalışan SMMM'lere göre daha düşük işletme performansı algıladıkları belirlenmiştir. Anket ifadelerindeki en düşük ortalamaya sahip ifadeler referans alınarak muhasebe meslek mensuplarına şu önerilerde bulunulabilir;

- İş gereği karşılaşılan kişilere karşı kurumun marka imajını bozacak davranışlardan kaçınılması,
- İş gereği karşılaşılan kişilere karşı toplumsal duyarlılığı yüksek davranışlar sergilenmesi,
- Çalışma zamanlarında uzun süreli telefon görüşmeleri ile internet kullanımının azaltılması,

- Kurum için ihtiyaç duyulan uzmanlık alanı dışındaki görevlerin yerine getirilmesinde istekli olunması,
- İşin gerektirdiği rol üstü davranışlar sergilenmesinde ihtiyatlı olunması,
- Kurumun maliyetlerini düşürecek etkinliklerde fikir üretmek öncü olunması,
- Kurumda çalışan devir hızını düşürücü işletme politikaları benimsenmesi önerilebilir.

Kaynakça

- Akal, Z. (2005). *İşletmelerde performans ölçüm ve denetimi*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Akgül, A. ve Çevik O. (2005). *İstatistiksel analiz teknikleri-SPSS'te işletme yönetimi uygulamaları*, Ankara: Emek Ofset.
- Bakker, A.B. & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers, *International Journal of Stress Management by the American Psychological Association*, 13(4), 423-440.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve denizli'de yapılan bir araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 541-561.
- Bayyurt, N. (2007). İşletmelerde performans değerlendirmenin önemi ve performans göstergeleri arasındaki ilişkiler, *Sosyal Siyaset konferansları Dergisi*, 53(1), 577-592.
- Bedük, A. (2012). *Karşılaştırmalı işletme-yönetim terimleri sözlüğü*, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Bitmiş, M.G. (2014). *Öncülleri ve sonuçları ile psikolojik sermaye: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bolat Acar, B. (2010). *Firma performansını etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, SBE., İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Boyar, E., (2011). *Türkiye'de muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumlarının araştırılması*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Doktora Tezi, Sakarya.
- Boz, D., Gaygısız, E., ve Duran, C. (2019). Mobbing ile iş performansı ilişkisi: Kütahya sağlık çalışanları örneği, *Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR)*, 6(38), 1580-1591.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal bilimler için veri analizi el Kitabı*, 7. Baskı, Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Deran, A., ve Beller, B. (2015). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine Giresun il merkezinde yapılan bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 45, 69-93.
- Engin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uygulanması, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi*, 21-25.
- Erduru, İ., Deran, A., ve Uzun, E. (2017). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliğinin iş tatmini üzerine etkilerinin değerlendirilmesi: Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölgesinde bir araştırma, *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 139-157.
- Ersoy, A., ve Utku, B. D. (2005). Konaklama işletmeleri muhasebe müdürlerinde tükenmişlik sendromu-II. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 27, 38-47.

- Ertürk K., ve Keçecioğlu T., (2012), Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: Öğretmenler üzerine örnek bir uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 12(1), 41-54.
- Freuderberger, H.J. (1974), Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Frolick, M. N., & Ariyachandra, T. R. (2006). Business performance management: One truth. *IS Management*, 23(1), 41-48.
- Gliken, M.D., & Janka, K. 1982. Executives under fire: The burnout syndrome. *California Management Review*, 3, 67-72.
- Güney, S., ve Akdağ, H. (2018). Tükenmişlik sendromunun muhasebe meslek mensupları açısından incelenmesi (Erzincan ve Erzurum illerinde bir araştırma). *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(2), 447-460.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*, 1.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Güriş, S., ve Çağlayan, E. (2005). *Ekonometri* (2. Basım).İstanbul: Der Yayınları.
- Harris, P. J., & Mongiello, M. (2001). Key performance indicators in European hotel properties: general managers' choices and company profiles. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(3), 120-128.
- Hatak, I., Rauch, A., Fink, M. & Baranyi, A. (2015). Doing Well by being well: The Interplay of Physical Well-being, Burn-Out Symptoms and Firm Performance of Necessity-, Rationality- and opportunity-Driven entrepreneurs. *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 36, 123-129.
- Hobfoll, S.E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology an International Review*, 50, 337-421.
- Houkes, I., & Janssen, P.P.M. (2003). Personality, work characteristics, and employee well-being: A longitudinal analysis of additive and moderating effects. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 20-34.
- Izgar, H. (2001). *okul yöneticilerinde tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- İbrahimağaoğlu, Ö., & Can, E. (2017). Örgütsel sinizm ile örgütsel tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi: Hizmet sektörü çalışanları üzerine ampirik bir araştırma. *Yıldız Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 181-205.
- Kâhya, C. (2013). Örgütsel sinizm, iş performansını etkiler mi? İş tatmininin aracılık etkisi. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2(3), 34-46.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, (5.baskı). Asil Yayın Dağıtım. Ankara.
- Karakuş, S. (2019). *Tükenmişlik Ve Yetenek Yönetiminin Çalışan Performansı Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi SBE., İstanbul.
- Kılınçarslan-Bora, T., ve Küçüksüleymanoğlu, R. (2019). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin araştırılması: Bursa ili örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 617-636.
- Koçel, T. (2014). *İşletme yöneticiliği* (15. Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.

- Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C., & Borza, A. (2010). *Burnout: definition, recognition and prevention approaches*. Vienna: Boit.
- Kumar, V. (2015). Evolution of marketing as a discipline: What has happened and what to look out for? *Journal of Marketing*, 79(1), pp.1-9.
- Laitinen, E.K. (2002). A Dynamic Performance measurement system: Evidence from small finish technology companies. *Scandinavian Journal of Management*, 18, 65-69.
- Lebas, M.J. (1995). Performance Measurement and performance management, *International Journal Of Production Economics*, 41(1-3), 23-35.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. New York, NY: Prentice-Hall.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982), *Burnout- The cost of caring*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Nazlıoğlu, E. H. (2009). *Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine bir araştırma*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Onay, M., ve Kılıcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Ok, S. (2002). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyumunu, rol çatışması ve rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Özer, Ö. (2011). *Kurumsal girişimcilik ve işletme performansı ilişkisi: Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde uygulama*, Yayınlanmamış doktora tezi, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Özkan, T. (2019). *Pazarlama kültürü ve strateji arasındaki uyumun işletme performansı üzerindeki etkisi: batı akdeniz bölgesi imalat işletmelerinde bir uygulama*, Yayınlanmamış doktora tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE., Isparta.
- Öztürk, V., Koçyiğit, S.Ç., ve Bal, E.Ç. (2011). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Ankara ili örneği, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 84-98.
- Phillips, P. A. (1999). Hotel performance and competitive advantage: a contingency approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), 359-365.
- Sabuncuoğlu, Z., ve Tüz, M. (2005). *Örgütsel psikoloji*, Alfa Aktüel Basım Yayım, Bursa.
- Salih, A.H. & Mansfield, R. (1985). Some factors influencing labor turnover: personnel managers' views in Iraq. *Personnel Review*, 14(4), 22-28.
- Sidik, I. G. (2012). Conceptual framework of factors affecting SME development: Mediating factors on the relationship of entrepreneur traits and SME performance, *Procedia Economics and Finance*, 4, 373-383.
- Şimşek, Ş. M. ve Çelik, A. (2015). *İşletme bilimine giriş*, Konya: Eğitim Yayınevi.

- Telli, E., Ünsar, A.S., ve Oğuzhan, A. (2012). Liderlik davranış tarzlarının çalışanların örgütsel tükenmişlik ve işten ayrılma eğilimleri üzerine etkisi: konuyla ilgili bir uygulama. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 2(2), 135-150.
- Temelli, F., ve Şendurur, U. (2018). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: TRA1 ve TRA2 bölgelerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(1), 375-406.
- Tuğrul, B., ve Çelik, E. (2002). Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(12), 1-11.
- Tuna, G. (2019). *Kabin memurlarının tükenmişlik düzeylerinin örgütsel bağlılık ve çalışma performanslarına etkisi üzerine bir araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi SBE., İstanbul.
- Tutar, H. ve Altınöz, M. (2010). Örgütsel iklimin işgören performansı üzerine etkisi ostim imalat işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 65(2), 196-218.
- Tüfekçi, A. (2019). *Hemşirelerin iş performanslarının tükenmişlik düzeyleri açısından incelenmesi: Tersiyer merkez uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi SBE., Kırklareli.
- Türköz, T., Polat, M., & Coşar, S. (2013). Çalışanların örgütsel güven ve sinizm algılarının örgütsel bağlılıkları üzerindeki rolü. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 285-302.
- Uyar, S., ve Erdinç, S.B. (2011). Muhasebe personelinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 13(1), 213-232.
- Uzun, T. (2018). Öğretmenlerin örgütsel sinizm tutumlarının iş performanslarına etkisi: Örgütsel vatandaşlık davranışının aracı rolü. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18 (3), 1800-1821.
- Wincent, J., Örtqvist, D., & Drnovsek, M. (2008). The entrepreneur's role stressors and proclivity for a venture withdrawal. *Scandinavian Journal of Management*, 24, 232-246.
- Yıldız, S. (2011). Entelektüel sermayenin işletme performansına etkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3), 11-28.
- Yılmaz, E., (2014). Serbest muhasebeci mali müşavirlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki: Samsun ilinde bir araştırma, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 7(3), 49-70.
- Zincirkıran, M. ve Tiftik, H. (2013). Burnout research for members of practitioners of accountancy: Practice in the city of Diyarbakır, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 240-253.