



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİNE SAHİP OLMA DURUMUNUN İÇ KONTROL SİSTEMİNE ETKİSİ*


Murat KARA**

Öz

Kalite, günümüz rekabet koşullarında yerel ve uluslararası pazarlarda üstünlük sağlamak isteyen işletmelerin üzerinde durmaları gereken bir konudur. Kalite yönetim sistemi ise işletmelere pazar paylarını büyütmede, işletmenin maliyetlerini azaltmada, riski daha etkili bir biçimde yönetmede veya müşteri memnuniyetini artırmada yardımcı olmaktadır. Bu çalışma ile kalite yönetim sistemi belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin iç kontrolde ne kadar etkin olduğu araştırılmıştır. Anket çalışması Malatya ilinde faaliyette bulunan 145 işletmeye uygulanarak çalışmada kullanılacak veriler elde edilmiştir. Yapılan analizler ile kalite yönetim sistemi belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin iç kontrolün beş bileşeni arasındaki etkileşimi incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İç kontrol, kalite, kalite yönetim sistemi.

* Bu çalışma 30 Ocak - 2 Şubat 2019 tarihleri arasında Nevşehir’de düzenlenen, Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi’nde (USBİK 2019) sunulan aynı başlıklı sözlü bildirinin genişletilmiş ve gözden geçirilmiş halidir.

**  Dr. Öğr. Üyesi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Gevaş Meslek Yüksekokulu, Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, karamurat_4401@hotmail.com

THE EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE TO INTERNAL CONTROL SYSTEM

Abstract

Quality is an issue that must be emphasized by companies that want to excel in the local and international markets in today's competitive conditions. The quality management system helps enterprises to increase their market shares, reduce the costs of the enterprise, manage the risk more effectively or increase customer satisfaction. With this study, the efficiency of the enterprises that have the quality management system certificate through consultant support trainings and their own quality management team trainings were investigated and a survey was conducted for this purpose. The questionnaire was applied to 145 enterprises operating in Malatya. Interactions between the five components of internal control have been examined by the firms that have the quality management system certificate through consultancy support trainings and their quality management team trainings.

Keywords: Internal control, quality, quality management system.

1.GİRİŞ

Günümüzde kabul edilen kalite yaklaşımları, sanayileşme süreciyle iç içe gelişmiştir. Kalite olgusunun sanayileşmeyle birlikte, işletmelerin rakiplerine üstünlüklerini belgelemek için kullandıkları ölçütlerin en önemlilerinden birisi olduğu kabul edilmektedir. İşletmelerce gerçekleştirilen ürün ya da hizmetlerin müşterisi konumundaki kişilerin tüketim eğilimlerinde de kalite yine belirleyici konumdadır. Kalite olgusunun kişilerin maddi gücü, ürün ya da hizmetin arz-talep dengesiyle de doğrudan ilişkisi söz konusudur. Günümüzde kalite bir yaşam tarzı ve davranış biçimi olarak algılanmaktadır. Sadece iş ortamlarında değil, günlük hayatın her aşamasında geçerli olması beklenmektedir (Çağlar, 1998: 92). Sürekli değişimin ve rekabetin yoğun olarak kendini gösterdiği günümüzde başarıya ulaşabilmek için her zaman yenilikçi, rekabetçi, yaratıcı, değişimci ve öğrenen örgütler olmak gerekmektedir. Bu süreçte bir takım

gelişmeleri göz ardı etmek telafisi mümkün olmayan neticeler ortaya çıkarabilmekte, belki de işletmelerin hedef kitleler nezdinde saygınlık kaybetmelerine neden olabilmektedir (Aykaç vd., 2006:172). Dolayısıyla bu ihtiyaçlara cevap vermek üzere oluşturulan kalite yönetim sistemi standartlarının uygulanması ve başarılı olmasında bazı faktörlerin önemli olduğu göz ardı edilemeyecek bir gerçektir. İşletmelerin işleyişinden faaliyet türüne kadar birçok konuda başarıyı tam anlamıyla yakalayabilmek ise etkili bir sistem yaklaşımı ile mümkün olacaktır (Dökmener Aysal ve Ağan, 2015:157). Dünya pazarında iyi ve kalıcı yer edinmek isteyen işletmelerin yeni yöntemlere ve arayışlara yönelmesi kaliteye duyulan gereksinimi artırmaktadır. Bu koşullarda kalite kavramı, işletmelerin gereksinimleri ve hitap ettikleri çevreleri ile olan ilişkileri doğrultusunda yeni anlamlar kazanmaktadır.

İç kontrol sistemi, bir işletmede faaliyetlerin düzenli ve etkin şekilde yürütülmesini sağlamak ve verimliliği arttırmak amacıyla; yönetim politikalarına bağlılığı sağlamak, işletme varlıklarını korumak, yolsuzluk ve hataları önlemek ve tespit etmek, muhasebe kayıtlarının doğruluğunu ve güvenilirliğini sağlamak işlevini yerine getirmek üzere yönetim tarafından oluşturulmuş tüm politika ve prosedürleri içerir (Şaşmaz ve Çiftçi, 2017:112). Etkin bir iç kontrol sisteminde; işletmede her fonksiyona ayrı kişiler yetkilendirilerek kişilerin birbirini kontrol etmeleri sağlanmakta, iyi bir belge, kayıt ve rapor sistemi ile kişilerin sorumlulukları belirlenmekte, böylece hata ve hile yapılması önlenmekte, varlıklara erişim sınırlanarak işletmede kayıplara ve kötü niyetli davranışlara izin verilmemektedir. Bu unsurların olduğu bir işletmede, faaliyetlerde etkinlik ve verimlilik sağlanmaktadır (Kaval, 2008: 126). Bu amaçla, iç kontrol sistemi söz konusu hedeflerin gerçekleştirilmesi açısından tehdit oluşturan faaliyet risklerinin de ortaya konulmasını sağlayacak şekilde tasarlanmalı ve uygulanmalıdır (Pehlivanlı, 2010: 45). İç kontrol insanlardan etkilenen bir yapı olduğu için, işletmede görev alan en alt seviyeden en üst seviyeye kadar kişiler,

iç kontrolün bir parçası olmakla beraber uygulanmasından da sorumludur. İç kontrol, kurum hizmetlerinin hedeflendiği şekilde sonuçlandırılması amacıyla yöneticiler dâhil tüm çalışanlar tarafından alınan her türlü karar, uygulama ve diğer tüm önlemler bütünüdür. İç kontrolün kurulması ve etkinliğinin sağlanmasında en büyük sorumluluk ise işletme yönetimine aittir (Şaşmaz ve Çiftçi, 2017:112). İç kontrolün başarılı olabilmesi yöneticinin bu sorumlulukları yerine getirebilme yeteneğine bağlıdır (Alptürk, 2008:14-15). Ayrıca iç kontrol sisteminin doğru işlemesi yönetimin ve yönetim kurulunun hesap verebilirliğinin bir parçasıdır (Chorafas, 2001:28). Diğer yandan, iç kontrol, işletme politika ve hedeflerinin istenilen sonuçlara ulaşmasını; faaliyetlerin usulsüzlük, hile ve kötü yönetimden korunmasını; güvenilir, doğru bilginin zamanında elde edilmesini ve rapor edilerek karar alma mekanizmalarında kullanılmasını sağlayan örgüt, politika ve yöntemler bütünüdür (Erdem, 2014:27). Globalleşme ve teknolojik gelişmelerden dolayı işletme yönetimi; işletme faaliyetlerindeki etkinliği attırmak, hile ve hataları engellemek ve varlıkları korumada güvenilir bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Duyulan ihtiyaç işletmelerde iç kontrol sisteminin önemini de ön plana çıkarmaktadır. İşletme yönetimi kısıtlı olan zamanlarında tüm faaliyetleri takip edemezler. Fakat işletmelerin stratejik karar vermeleri gerektiğinden işletmelerde iyi işleyen kontrol sistemi oluşturulmalıdır.

Çalışmanın amacı KYS (Kalite Yönetim Sistemi) belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin iç kontrolde ne kadar etkin olduğunu incelemektir. Bu araştırma Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan Malatya faaliyet gösteren işletmelere uygulanmıştır. Bu doğrultuda 44 ifadeden oluşan 145 soru formu araştırma kapsamında değerlendirilmeye alınmıştır. Anket sorularının hazırlanması aşamasında araştırmanın amacına en iyi şekilde ulaşılabilmesi için konu ile ilgili uzman kişilerin görüşleri alınmıştır. Yapılan anket çalışmasında KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan

işletmelerin iç kontrolle etkileşimini ölçmek için iç kontrolün unsurları olan kontrol çevresi, risk değerlendirme, kontrol faaliyetleri, bilgi ve iletişim, izleme faaliyetlerine ilişkin detaylı sorular katılımcılara yöneltilmiştir. Alınan cevaplar ışığında kalite yönetim sistemi belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemiyle olan etkileşim düzeyi belirlenmiştir. Elde edilen veriler SPSS 22.0 programına aktarılmış ve elde edilen verilere Mann Whitney U testi testi uygulanmıştır.

2. LİTERATÜR

Son yıllarda Türkiye'deki işletmeler açısından iç kontrolü konu edinen çalışmaların sayısında bir artış gözlenmektedir. Diğer yandan kalite yönetim sistemlerinin iç kontrol üzerindeki etkilerini araştıran araştırmalar sınırlı sayıdadır. Bu bölümde söz konusu çalışmalardan ve elde edilen bulgulardan kısaca bahsedilecektir.

Beattie ve Shohal (1999:95-106)'ın Avustralya'daki ISO standartlarını benimseyen işletmeler üzerine yaptıkları araştırmada, bu standartların sağlayacağı faydaların belirlenmesi ve bu standartların geliştirilmesi ve sürdürülmesi ile ilgili potansiyel sorunların tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, ISO 9000'in işletmelere birçok fayda sağladığı ve müşteri bakış açısıyla en önemli faydasının müşteri ihtiyaçlarının karşılanması konusunda güven vermesi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ISO 9000'in çalışanların moralini ve becerilerini arttırdığı, finansal yararlar sağladığı da belirlenen diğer önemli yararlar arasında sayılmıştır.

Ingram ve Daskalakis (1999:24-30)'in Girit otelleri üzerine araştırma yaparak ISO standartlarının oteller üzerindeki bazı etkilerini araştırmışlardır. Araştırmaya göre kalite standardını benimseyen otellerde bazı boşluklar ve yanlış anlamalara

rastlanılmıştır. Boşlukların sebebinin yönetim yanlış kararlar alması, kaynak eksikliği ve müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının doğru belirlenememesinden kaynaklandığı belirtilmiştir.

Al-Asiri (2004), Suudi işletmeler üzerine yaptığı doktora çalışmasında, ISO 9001 KYS'nin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için dikkat edilmesi gereken kritik faktörleri ortaya koymaya çalışmıştır. Araştırma sonucunda ISO 9001 KYS'nin uygulanmasında kritik 5 başarı faktörü belirlenmiştir: (a)yönetimin bağlılığı, (b) etkin iç denetim, (c) orta yönetimin bağlılığı, çalışan motivasyonu ve katılımı, (d) kaynak tahsisi ve (e) uygun iletişim yollarının varlığı.

Briscoe, Fawcett ve Todd (2005:309-330)'un çalışmasında, ISO 9000 sertifikasyonunun küçük üretici işletmeleri için yararları ve bu standardı başarılı bir şekilde uygulayabilmeleri üzerine odaklanılmıştır. Araştırma sonucunda, bu küçük işletme yönetimlerinin bu standartta başarılı olabilmeleri için uygulamaları içselleştirebilmeleri sonucuna varılmıştır. Bir başka başarıya götüren yol ise küçük üretici işletmelerinde kalite kültürünün benimsenmesi ve standardın benimsenmesini engelleyen davranışlardan kaçınmak olduğu ifade edilmiştir.

Erkan, Alakavuk ve Tosun (2008:88-99) gıda sanayinde (su ürünleri) kalite sistemlerinin potansiyel etkileri üzerine bir çalışma yapmışlardır. Çalışma sonucunda kalite sistemlerinin gıda sektörüne önemli yararlar sağladığı belirtilmiş ve su ürünleri işletme tesislerinin kalite yönetim sistemleri ile yapılandırıldıkları takdirde güvenli su ürünleri üretimi ile ilgili tüm gereksinimlerin yerine getirilmiş olacağını savunmuşlardır.

Bekaroğlu (2005:18-32)'nun İstanbul'daki özel hastaneler üzerine yaptığı araştırmada, ISO 9000 sertifikasına sahip olmanın işletme büyüklüğü ile ilişkili olduğu; TKY ve ISO 9000 sertifikasına sahip hastanelerin üst gelir grubunu hedef

aldıkları ve daha yüksek performans sergiledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca ISO 9000 KYS'nin hastaneye önemli ölçüde rekabet avantajı kazandırdığı da belirlenmiştir.

Anoye (2008:200-215)'nin sağlık hizmetlerinde ISO 9000 KYS'nin etkisi üzerine yaptığı doktora çalışması, ISO 9000 sertifikasyonu öncesi ve sonrası hastane eczacılığının performansının analiz edilmesi üzerine yapılmıştır. Araştırma sonucunda, iyi dökümente edilmiş ve tutarlı ISO 9000 KYS'nin, sağlık hizmetlerindeki performansın artırılması için önemli ölçüde katkıda bulunabileceğini tespit etmiştir.

3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİNE SAHİP OLMA DURUMUNUN İÇ KONTROL SİSTEMİYLE ETKİLEŞİME YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Kalite yönetim sistemine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemiyle olan etkileşiminin incelenmesine yönelik Malatya ilinde gerçekleştirilen araştırmaya ilişkin açıklamalarda bulunulacaktır.

3.1. Araştırmanın Amacı

İç kontrol finansal ve finansal olmayan raporlamanın güvenilirliği, kurum faaliyetlerinin yasalara, politika ve prosedürlere uygunluğu, faaliyetlerdeki etkinlik ve verimliliğin sağlanması amaçlarına hizmet etmektedir. Üstlenmiş olduğu amaçlar dikkate alındığında iç kontrolün işletmeler için oldukça kritik bir fonksiyon olduğu görülmektedir. Çalışma ile kalite yönetim sistemine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemlerinin etkinliği araştırılmıştır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırma Doğu Anadolu Bölgesinde yer alan Malatya ilinde faaliyet gösteren işletmelere uygulanmıştır. Anketler Malatya faaliyet gösteren 145 işletmeye yüz yüze uygulanmıştır. Anket soruları hazırlanırken daha önce bu alanda yapılmış benzer çalışmalardan faydalanılmıştır (Demir,2001: 71-79; Şimşek, Çetinkaya, 2004:101-115).Anketler tam ve eksiksiz olarak doldurularak değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Araştırma yapılan işletmelerin yöneticilerinin yoğun iş temposu ve söz konusu kişilere ulaşabilmekteki zorluklar araştırmanın kısıtını oluşturmuştur. Bu doğrultuda 44 ifadeden oluşan 145 soru formu araştırma kapsamında değerlendirilmeye alınmıştır. Anket sorularının hazırlanması aşamasında araştırmanın amacına en iyi şekilde ulaşılabilmesi için konu ile ilgili uzman kişilerin görüşleri alınmıştır. Yapılan anket çalışmasında kalite yönetim sistemine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin iç kontrolle etkileşimini ölçmek için iç kontrolün unsurları olan kontrol çevresi, risk değerlendirme, kontrol faaliyetleri, bilgi ve iletişim, izleme faaliyetlerine ilişkin detaylı sorular katılımcılara yöneltilmiştir. Alınan cevaplar ışığında kalite yönetim sistemine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemiyle olan etkileşim düzeyi belirlenecektir. Elde edilen veriler SPSS 22.0 programına aktarılmış ve verilerin ana kütlenin normal dağılım göstermemesi ve bağımsız iki grubun karşılaştırılmasında kullanılan parametrik olmayan bir test olması nedeniyle, çalışmada parametrik olmayan Mann Whitney U testi uygulanmıştır.

Güvenilirlik, bir hatadan bağımsız kalma düzeyini ifade etmekte ve bir ölçmenin geçerli sayılabilmesinin ilk koşulu, onun güvenilir olmasıdır. Ölçeğin güvenilirliği ise tutarlı, dengeli ve tekrar eden sonuçlar vermesiyle belirlenmektedir. Bu araştırmada, ölçeklerin güvenilirliğinin saptanmasında Cronbach α değeri

kullanılmıştır. Tespit edilen Cronbach Alpha değeri 0,970 olduğundan, verilerin güvenilirliği oldukça yüksektir.

3.3. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmaya katılan işletmelere öncelikle genel sorular, daha sonra ise iç kontrolün her bir bileşenine ilişkin özel sorular yöneltilerek araştırmaya ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan İşletmelerin KYS Belgesine Nasıl Sahip Olduklarına Göre Dağılımları

	<i>Frekans (f)</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Danışman desteği eğitimleri	80	55.1
Kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri	65	44.9
TOPLAM	145	100

Tablo 1'e göre işletmelerin danışman desteği eğitimleriyle kalite yönetim sistemlerine sahip olma oranı % 55,1 iken kendi kalite yönetim ekipleri eğitimleriyle % 44,9 ile kendi kalite yönetim sistemine sahip oldukları görülmektedir. Ankete katılan işletmelerin çoğunluğu KYS belgesini danışman yardımıyla almaktadırlar.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan İşletmelerin Faaliyette Buldukları Sektörlere Göre Dağılımları

	<i>Frekans (f)</i>	<i>Yüzde (%)</i>
--	--------------------	------------------

Kâğıt/ Ambalaj Sektörü	6	4,1
Metal Sektörü	10	6,8
Hizmet Sektörü	70	48,2
Gıda/ Kimya Sektörü	34	23,4
Tekstil Sektörü	25	17,5
Toplam	145	100,0

Yapılan anket çalışmasına göre frekans ve yüzde değişikliklerine bakıldığında işletmelerin % 48,2'si hizmet sektöründe, % 23,4'ü gıda/ kimya sektöründe, % 17,5'i tekstil sektöründe, % 6,8'i metal sektöründe ve % 4,1'lik kısmı ise kâğıt ambalaj sektöründe faaliyette bulunmaktadır. Malatya ilinde uygulanan ankette işletmelerin önemli bir kısmı hizmet sektöründe faaliyette bulunmaktadır.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan İşletmelerin Kalite Yönetim Sistemini Uygulamalarının Etkilerine Göre Dağılımı

	<i>Frekans (f)</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Karşılaşılabilecek riskleri önleme	40	27,5
Yasal zorunluluklar	6	4,3
İşletmenin faaliyet gösterdiği sektör özellikleri	99	68,2
Toplam	145	100,0

Tablo 3'e bakıldığında işletmelerin kalite yönetim sistemini uygulamalarında % 68,2'si işletmenin faaliyet gösterdiği sektör özelliklerinin, %27,5'i karşılaşılabilecek riskleri önlemenin ve % 4,3'ü yasal zorunlulukların etki ettiği görüşündedirler. Ankete katılan işletmelerin önemli bir kısmı kalite yönetim

sistemini uygulamalarında işletmenin faaliyet gösterdiği sektörün özelliklerinin etkili olduğu görülmüştür.

3.3.1. Kontrol Ortamı ile İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan kalite yönetim sistemine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelere kontrol ortamıyla ilgili etkileşimlerini belirlemek amacıyla 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış 9 tane soru yöneltilmiştir. Elde Edilen veriler analiz programına aktarılmış ve veriler normal dağılım göstermediği için non-parametrik testlerden Mann Whitney U testi gerçekleştirilmiştir. Sonuçların yorumlanmasında 0,05 anlamlılık düzeyi dikkate alınmıştır.

Tablo 4. Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Danışman Desteği Eğitimleri ve Kendi Kalite Yönetim Ekibi Eğitimleri Yoluyla Sahip Olan İşletmelerin Kontrol Ortamıyla İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

Kontrol Ortamıyla İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralar Ortalaması	P*
1-Amaçların gerçekleştirilmes i için birimler arasında etkin bir koordinasyon vardır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	83,61	0,027
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	63,72	

* P<0,05

2-Personelin görev tanımlarına uygun yetki ve sorumluluklar güncellenmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	87,59	0,005
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	59,45	
3-İşletme içinde etik kuralların oluşturulması ve tüm faaliyetlerde personelin bu kurallara uyumu sağlanmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	87,12	0,000
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	59,96	
4-Çalışanların çalışma ortamı ve çalışma koşulları memnuniyet düzeyi düzenli olarak ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	89,39	0,004
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	57,53	
5-Çalışanların performansının değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik faaliyetler yapılmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	92,87	0,034

	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	53,80	
6- Hesap verme sorumluluğu yerine getirilmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	80,85	0,002
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	66,67	
7-Mesleki yeterlilikte ve çalışanların görevde yükselmesinde liyakat ilkesine önem verilmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	86,10	0,004
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	61,05	
8-Personellere ve hizmet verilenlere adil ve eşit davranılmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	84,31	0,032
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	62,96	

9-Hassas görevler tanımlanmakta ve bu görevler değişen koşullara göre güncellenmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	87,84	0,040
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	59,19	

Tablo 4'teki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden kontrol ortamı ile ilgili ifadelerde KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Mann White U testi sonucuna göre KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ile sahip olan işletmeler, kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelere oranla; iç kontrolün bileşenlerinden kontrol ortamında daha etkin olduğu gözlemlenmiştir.

3.3.2. Risk Değerleme İle İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan kalite yönetim sistemine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelere kontrol ortamıyla ilgili etkileşimlerini belirlemek amacıyla 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış 6 tane soru yöneltilmiştir. Elde Edilen veriler analiz programına aktarılmış ve veriler normal dağılım göstermediği için non-parametrik testlerden Mann Whitney U testi gerçekleştirilmiştir. Sonuçların yorumlanmasında 0,05 anlamlılık düzeyi dikkate alınmıştır.

Tablo 5. Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Danışman Desteği Eğitimleri ve Kendi Kalite Yönetim Ekibi Eğitimleri Yoluyla Sahip Olan İşletmelerin Risk Değerlemesi ile İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

Risk Değerlemesi İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralama Ortalaması	P*
10-İşletmenin amaçlarına ve hedeflerine yönelik riskler belirlenmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	89,63	0,008
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	57,27	
11-İşletme içerisinde departmanlar bazında risk değerlemesi yapılmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	91,59	0,003
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	55,18	
12-İşletmede doğru ve uygun hedefler belirlenmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	89,72	0,005
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	57,17	
13-İşletmede kayda değer ve önemli değişiklikler tespit edilmekte ve	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	90,18	0,032

* P<0,05

değerlendirilmektedir.	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	56,68	
14-İşletme için geçerli bir risk iştahı (kabul edilebilir risk düzeyi) sahiptir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	92,54	0,002
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	54,15	
15-Sistemli bir şekilde analizler yapılarak işletme amaçlarının gerçekleşmesini engelleyebilecek iç ve dış riskler tanımlanmakta değerlendirilmekte ve değerlendirme sonuçlarına göre risk eylem planı oluşturulmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	94,34	0,002
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	52,23	

Tablo 5'teki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden risk değerlemesiyle ilgili ifadelerde KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Mann White U testi sonucuna göre KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ile sahip olan işletmeler, kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelere oranla; iç kontrolün bileşenlerinden risk değerlemesinde daha etkin olduğu gözlemlenmiştir.

3.3.3. Kontrol Faaliyetleri İle İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan kalite yönetim sistemine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelere kontrol ortamıyla ilgili etkileşimlerini belirlemek amacıyla 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış 8 tane soru yöneltilmiştir. Elde Edilen veriler analiz programına aktarılmış ve veriler normal dağılım göstermediği için non-parametrik testlerden Mann Whitney U testi gerçekleştirilmiştir. Sonuçların yorumlanmasında 0,05 anlamlılık düzeyi dikkate alınmıştır.

Tablo 6. Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Danışman Desteği Eğitimleri ve Kendi Kalite Yönetim Ekibi Eğitimleri Yoluyla Sahip Olan İşletmelerin Kontrol Faaliyetleriyle İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

Kontrol Faaliyeti İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralar Ortalaması	P*
16-Uygun kontrol faaliyetleri belirlenmekte ve geliştirilmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	88,12	0,015
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	58,89	
17-Faaliyetler ve işlemler için belirlenmiş iş tanımları, iş akışları ve süreç tanımları	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan	80	89,71	0,045

* P<0,05

ilgili çalışan tarafından anlaşılabilen ve ulaşılabilir olmaktadır.	işletmeler			
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	57,18	
18-Kayıtların ve varlıkların kaybolmasını engelleyen kontroller geliştirilmektedir (Fiziksel kontroller ve görevlerin ayrımı gibi).	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	88,87	0,027
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	58,08	
19- Bilgi sistemine veri girişi, verileri işleme, bilgiyi üretme, bilgiyi dağıtma ve bilgiyi iletme aşamalarında bu bilgilerin doğruluğunu teyit edici prosedürler oluşturulmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	87,51	0,042
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	59,54	
20-Bilgi sistemlerine veri/bilgi girişi ve erişim konusunda yetkilendirme yapılmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	86,55	0,005

	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	60,56	
21-Her faaliyet veya mali karar ve işlemin onaylanması, uygulanması, kaydedilmesi ve kontrolü görevleri farklı kişilere verilmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	90,91	0,027
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	55,89	
22-Olağanüstü durum planı oluşturulmakta, güncellenmekte ve bu durum planının etkin olup olmadığı periyodik olarak test edilmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	92,14	0,023
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	54,58	
23-Personel değişimleri takip edilmekte ve değişiklik nedenleri araştırılarak rapor edilmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	91,95	0,042
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	54,78	

Tablo 6'daki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden kontrol faaliyetleri ile ilgili ifadelerde KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Mann White U testi sonucuna göre KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ile sahip olan işletmeler, kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelere oranla; iç kontrolün bileşenlerinden kontrol faaliyetinde daha etkin olduğu gözlemlenmiştir.

3.3.4. Bilgi ve İletişim İle İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan kalite yönetim sistemine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelere kontrol ortamıyla ilgili etkileşimlerini belirlemek amacıyla 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış 7 tane soru yöneltilmiştir. Elde Edilen veriler analiz programına aktarılmış ve veriler normal dağılım göstermediği için non-parametrik testlerden Mann Whitney U testi gerçekleştirilmiştir. Sonuçların yorumlanmasında 0,05 anlamlılık düzeyi dikkate alınmıştır.

Tablo 7. Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Danışman Desteği Eğitimleri ve Kendi Kalite Yönetim Ekibi Eğitimleri Yoluyla Sahip Olan İşletmelerin Bilgi ve İletişim ile İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

Bilgi ve İletişim İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralar Ortalaması	P*
			I	

* P<0,05 H₄ hipotezi kabul edilir.

24-İşlemler belgelerle doğru, güvenilir, kullanışlı, anlaşılabilir ve standartlara uygun şekilde kayıt altına alınmakta ve arşivlenmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	89,45	0,022
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	57,46	
25-Performans programı ve bütçenin uygulanması ile kaynak kullanımına dair diğer bilgilere zamanında erişilebilmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	89,50	0,041
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	57,41	
26-Gelen/giden evrak (elektronik ortamlardakiler dâhil) zamanında, standartlara uygun şekilde kaydedilmekte ve arşivlenmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	89,09	0,005
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	57,85	
27-Kayıt ve dosyalama sisteminde, kişisel verilerin güvenliği ve kişisel verilerin korunması sağlanmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	86,43	0,023
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	60,69	
28-İşletme içi iletişim kurulmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	85,47	0,030

	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	61,73	
29-Birbirinden bağımsız sistemler arasında akan verinin doğru bir şekilde aktarıldığına ilişkin kontroller geliştirilmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	87,72	0,047
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	59,32	
30-Yöneticiler amaç, hedef, gösterge ve faaliyetleri ile sonuçları raporlamaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	90,59	0,039
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	56,25	

Tablo 7'deki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden bilgi ve iletişim ile ilgili ifadelerde KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Mann White U testi sonucuna göre KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ile sahip olan işletmeler, kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelere oranla; iç kontrolün bileşenlerinden bilgi ve iletişimde daha etkin olduğu gözlemlenmiştir.

3.3.5. İzleme Faaliyetleri İle İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan kalite yönetim sistemine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelere kontrol

ortamıyla ilgili etkileşimlerini belirlemek amacıyla 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış 4 tane soru yöneltilmiştir. Elde Edilen veriler analiz programına aktarılmış ve veriler normal dağılım göstermediği için non-parametrik testlerden Mann Whitney U testi gerçekleştirilmiştir. Sonuçların yorumlanmasında 0,05 anlamlılık düzeyi dikkate alınmıştır.

Tablo 8. Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Danışman Desteği Eğitimleri ve Kendi Kalite Yönetim Ekibi Eğitimleri Yoluyla Sahip Olan İşletmelerin İzleme ile İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

İzleme İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralar Ortalaması	P*
31-İç kontrol sisteminin etkinliği yönetim tarafından daima değerlendirilmektedir	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	88,62	0,089
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	58,35	
32-İç kontrol sistemi izlenip değerlendirilmekte ve eksiklikler belirlenmektedir.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	92,88	0,063

* P<0,05

	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler		53,79	
33-İç kontrol sistemine ilişkin hata ve eksiklikler personel tarafından bir üst amire raporlanmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	91,69	0,022
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	55,06	
34-İç kontrolün değerlendirilmesi sonucunda alınması gereken önlemler belirlenmekte ve bir eylem planı çerçevesinde uygulanmaktadır.	KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler	80	91,77	0,087
	KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler	65	54,98	

Tablo 8'deki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, Mann White U testi sonucuna göre iç kontrolün bileşenlerinden izleme ile ilgili ifadelerde KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

SONUÇ

Bu çalışma ile kalite yönetim sistemi belgesine, danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemleriyle olan etkileşim analiz edilmiştir. Araştırma ile kalite yönetim sistemi belgesine, danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemleri ile etkileşimini ölçmek amaçlanmıştır. İç kontrolün beş bileşeni aracılığı ile kalite yönetim sistemine sahip olma durumu test edilmiştir. Araştırmada veri toplama yöntemlerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu araştırmanın amacını, önemini ve içeriğini ana hatlarıyla açıklayan iki bölümden oluşan anket sorularından oluşmaktadır. Ankette toplam 44 soruya yer verilmiştir. Anket çalışması Malatya ilinde faaliyet gösteren 145 işletmeye yapılmıştır. Anketler tam ve eksiksiz olarak doldurularak değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Anket çalışmasının tamamlanmasının ardından kalite yönetim sistemi belgesine, danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemleri ile etkileşimin ortaya konulması amacıyla yapılan anket sonuçları SPSS 22.0 programına aktarılarak analiz edilmiştir.

Sonuç olarak kalite yönetim sistemi belgesine, danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşenleri olan kontrol ortamı, risk değerlemesi, kontrol faaliyetleri, bilgi ve iletişimde anlamlı farklılık vardır. Kalite yönetim sistemi belgesine, danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemleri, kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmelere oranla daha etkindir.

Araştırma yapılan işletmelerin yöneticilerinin yoğun iş temposu ve söz konusu kişilere ulaşabilmekteki zorluklar araştırmanın kısıtını oluşturmuştur. Anket uygulama aşamasında araştırmaya katılan bazı katılımcıların anketi

cevaplamadaki isteksiz tutumları, araştırmanın zaman ve maliyet kısıtlarından dolayı veri kayıpları yaşanmasına sebep olmuştur. KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemiyle olan etkileşimi ile ilgili bundan sonraki çalışmalarda Türkiye genelinde ve bölge bazında yeni bir çalışma yapılarak konu geliştirilebilir.

KAYNAKÇA

Al Asiri, M. M. (2004). Factors Affecting The Practices of ISO 9001:2000 Quality Management System in Saudi Business Organizations. University of Central Florida, Orlando, Florida: *College of Engineering and Computer Science*.

Alptürk, E. (2008). Finans, Muhasebe ve Vergi Boyutlarında İç Denetim Rehberi, Ankara: Maliye ve Hukuk Yayınları.

Anoye, B. A. (2008). The Effectiveness of ISO 9000 Quality Management System in Health Care: A Mixed Methods. Study Purdue University, Umi Number: 3373096.

Aykaç, B. ve Özer, M. A. (2006). "TKY'nin Kamu Kuruluşlarında Uygulanması: Sorunlar ve Yeni Arayışlar". *Gazi Üniversitesi İİBFD*, 8(3), 171-202.

Beattie, R. K. ve Sohal, A. S. (1999). "Implementing ISO 9000: A Study of its Benefits Among Australian Organisations". *Total Quality Management*, (1), 95-106.

Bekaroğlu, Ş. B. (2005). "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının ve ISO 9000 Kalite Güvencesine Sahip Olmanın Hastane Performansına Etkileri:

İstanbul'daki Özel Hastaneler Üzerine Bir Araştırma". *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (9), 18-32.

Briscoe, J. A. ve Fawcett, S. E. ve Robert H. T. (2005). "The Implementation and Impact of ISO 9000 among Small Manufacturing Enterprises". *Journal of Small Business Management*, (43/3), 309-330.

Chorafas, D. N. (2001). *Implementing and Auditing The Internal Control System*, New York.

Çağlar, İ. (1998). "Eğitim Yönetiminde Toplam Kalite Anlayışının Hizmet Verimliliğine Katkısı". *Standart Dergisi*, Ağustos, 92.

Dökmener Aysal, E. ve Ağan, Y. (2015). "Yükseköğretim Kurumlarında ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar: Bir Devlet Üniversitesi Örneği". *KAÜ İİBF Dergisi*, Cilt 6, S. 10, 155-190.

Erdem, Z. (2014). *Hile Denetimi Ve İç Kontrol İlişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Erkan, N.; Alakavuk, D. Ü. ve Tosun, Y. (2008). "Gıda Sanayinde Kullanılan Kalite Güvence Sistemleri". *Journal of FisheriesSciences.com*, ISSN 1307-234X, DOI:10,3153/jfsc.com.200809, 2(1), 88-99.

Ingram, H. ve Daskalakis, G. (1999). "Measuring quality gaps in hotels: the case of Crete". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 11, (1), 24-30.

Kaval, H. (2008). *Muhasebe Denetimi*, 3.Baskı, Ankara: Gazi Kitabevi.

Pehlivanlı, D. (2010). *Modern İç Denetim*, İstanbul: Beta Basım.

Şaşmaz, E. ve Çiftçi, Y. (2017). "İşletmelerde İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Sağlanması: Mermer Sektöründe Bir İşletme Uygulaması". *International Journal of Academic Value Studies*, Vol: 3, Issue:9, 111-123.

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

In today's competitive conditions, businesses that want to gain superiority in local and international markets are also a subject that needs to be emphasized. The quality management system helps businesses increase market share or reduce costs, manage risk more effectively, or increase customer satisfaction. The quality management system ensures that every selected field of view has the necessary framework for monitoring and enhancing performance. The philosophy of quality management is to please the beneficiaries of service. Consumer satisfaction in quality management is aimed, but participation in the business processes of the employees in the lowest level from the top management in an enterprise is essential.

Today, due to increased competition, businesses have increased their need for reliable and accurate financial information to restructure, organizationally renew, protect their assets, strengthen their capital structures and eliminate possible potential errors. With an intrinsic internal control, businesses continue to operate in competitive pressures and market conditions. Thus, businesses will be aware of their strengths and weaknesses and take precautions against possible risks and threats. Quality is an issue that must be emphasized by companies that want to excel in the local and international markets in today's competitive conditions. The quality management system helps enterprises to increase their market shares, reduce the costs of the enterprise, manage the risk more effectively or increase customer satisfaction. Due to the increasing competition, the restructuring of enterprises has necessitated the need for reliable and accurate financial information in order to renew their organizational structure, protect their assets, strengthen their capital structures and eliminate possible errors. Thanks to an effective internal control, businesses continue to operate in competitive pressure and market conditions. Thus, companies will be able to anticipate their strengths and weaknesses and take measures against possible risks and threats. Business management due to globalization and technological developments; it needs reliable information to protect activity in business activities, prevent fraud and errors, and protect assets. The need is also highlighted by the importance of the internal control system in enterprises. Business management cannot track all activities in limited time. But since businesses need to make strategic decisions, a well-functioning control system should be established in enterprises.

Method

In this study, the interaction with the internal control systems of the enterprises having the quality management system certification through consultancy support trainings and their own quality management team trainings was analyzed. The aim of the study is to measure the interaction of the firms that have the quality management system certificate through consultancy support trainings and their own quality management team trainings with the internal control systems. The quality management system has been tested by means of five components of internal control. Survey method was used in data collection methods. The questionnaire consists of two parts of the questionnaire, which outlines the purpose, importance and content of the research. A total of 44 questions were included in the survey. The survey was conducted in 145 enterprises operating in the province of Malatya. The questionnaires were filled in and completed. After the completion of the survey, the results of the questionnaire conducted in order to demonstrate the interaction with the internal control systems of the enterprises that have the quality management system certificate through their consultancy support trainings and their own quality management team trainings were analyzed.

Findings (Results)

Reliability refers to the level of independence of an error and the first condition for a measure to be considered valid is its reliability. The reliability of the scale is determined by consistent, balanced and repetitive results. In this study, Cronbach α value was used to determine the reliability of the scales. Since the Cronbach Alpha value is 0.970, the reliability of the data is very high.

As a result, there is a significant difference in the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, which are the components of the internal control system among the enterprises that have the quality management system certificate through consultancy support trainings and their quality management team trainings. Internal control systems of enterprises that have consultancy support trainings to the quality management system certificate are more effective than the enterprises having their own quality management team through trainings.

Conclusion and Discussion

The intense work tempo of the managers of the enterprises surveyed and the difficulties in reaching the people in question constitute the limitation of the research. Some of the participants' unwilling attitudes to responding to the survey during the survey process caused data loss due to time and cost constraints of the research. KYS document to support consultant training and

further research on the interaction of the internal control system within the company by having its quality management team trainings in Turkey and the region can be improved by conducting a new study basis.