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 durulması 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 yoluya sahip olan işletmelerin iç kontrolde ne kadar etkin olduğu araştırılmıştır. Anket çalışması Malatya ilinde faaliyette bulunan 145 işletmeye uygulanarak çalışmada kullanılabilecek veriler elde edilmiştir. Yapılan analizler ile kalite yönetim sistemi belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluya 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 sanayileşmeye birlikte, işletmelerin rakiplerine üstünüklerini belirlemek için kullandıkları ölçütlerin en önemlilerinden birisi olduğu kabul edilmektedir. İşletmelerce gerçekleştirilir ürün ya da hizmetlerin müşteri 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 öğrenecek örgütler olmak gerekmektedir. Bu süreçte bir takım
Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Sahip Olma Durumunun İç Kontrol Sisteminin Etkisi

gelişmeleri göz ardı etmek telafisi mümkün olmayan neticeler ortaya çıkarabilmeekte, belki de işletmelerin hedef kitleler nezdinde yaygınlaştırılmış kaybetmelerine neden olabilmeekte (Aykaç vd., 2006:172). Dolayısıyla bu ihtiyaçlara cevap vermek üzere oluşturulan kalite yönetim sistemi standartlarının uygulanması ve başarılı olmasına bazı faktörlerin önemli olduğu göz ardı edilemeyecek bir içerik olacaktır. 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 işi ve kalıcı yer edinmek isteyen işletmelerin yeni yöntemlere ve arayışlara yönelmesi kaliteye duyan gereksinimi artırmaktadır. Bu koşullarda kalite kavramı, işletmelerin gereksinimleri ve hitap ettiği çevreleri ile olan ilişkileri doğrultusunda yeni anlamlar kazanmaktadır.

İç kontrol sistemi, bir işletme faaliyetlerin düzenli ve etkin şekilde yürütülmesini sağlamak ve verimliliğini artırmak 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; işletme her fonksiyona ayrı kişiler yetkilendirerek kişilerin birbirini kontrol etmeleri sağlanmakta, işi bir belge, kayıt ve rapor sistemi ile kişilerin sorumlulukları belirlenmekte, böylece hata ve hile yapılması önlenmektede, varlıklarla erişim sınırlanarak işletme kayıplarına ve kötü niyetli davranışların izin verilmemektedir. Bu unsurların olduğu bir işletme, faaliyetlerde etkinlik ve verimlilik sağlanmaktadır (Kaval, 2008: 126). Bu amaçla, iç kontrol sistemi söz konusu hedeflerin gerçekleştirilmesi açısından tehdit oluşturulan faaliyet risklerinin de ortaya konmasına sağlıklı şekilde tasarrulanmalıdır ve uygulanmalıdır (Pehlivanlı, 2010: 45). İç kontrol insancılardan etkilenen bir yapı olduğu için, işletme görev alan en alt seviyeden en üst seviyeye kadar kişiler,
İç kontrolün bir parçası olmakla beraber uygulanmasından da sorumludur. İç kontrol, kurum hizmetlerinin hedeflediği şekilde sonuçlandırılması amacıyla yöneticiler dahil 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 getirebilecek yeteneğine bağlıdır (Alptürk, 2008:14-15). Ayrıca iç kontrol sisteminin doğru işlencesi yönetim ve yönetim kurulunun hesap verebilmek için bir parçasıdır (Chorafas, 2001:28). Diğer yandan, iç kontrol, işletme politika ve hedeflerinin istenen sonuçlara ulaşmasını; faaliyetlerin usulsüzlik, 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 teknoloji gelişmelerinden dolayı işletme yönetimi; işletme faaliyetlerindeki etkinliği artırmak, hile ve hataları engellemek ve varlıklarını korumak için hassas bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Duyulan ihtiyaç işletme faaliyetlerinin en etkili 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缞du 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 işletmelerde uygulanmıştır. Bu doğrultuda 44 ifadeden oluşan 145 soru formu araştırma kapsamında değerlendirilmiştir. Anket sorularının hazırlanması aşamasında araştırmacının adına 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 kontrollü etkileşimini ölçmek için iç kontrolun unsurları olan kontrol çevresi, risk değerlendirme, kontrol faaliyetleri, bilgi ve iletişim, izleme faaliyetlerine ilişkin detaylı sorular katılımcılarla yönettikmiştir. Alınan cevaplara ışığında kalite yönetim sistemi belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluya 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 sayısıında bir artış görmektedir. Diğer yandan kalite yönetim sistemlerinin iç kontrol üzerindeki etkilerini araştıran araştırmaların sayısıdır. Bu bölümde söz konusu çalışmalarından ve elde edilen bulgulardan kısaca bahsedilecektir.

Beattie ve Shohal (1999:95-106)’ın Avustralya’da 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 sonuçunda, ISO 9000’in işletmelerere birçok fayda sağladığı ve müşteri bakış açısıyla en önemli faydasının müşteri ihtiyaçlarını karşılaması konusunda güven vermesi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ISO 9000’in çalışanların moralini ve becerilerini artırdığı, finansal yararlar sağladığı da belirlenen diğer önemli yararlar arasında sayılmuştur.

Ingram ve Daskalakis (1999:24-30)’ın Girit otelleri üzerine araştırma yaparak ISO standartlarının oteller üzerindeki bazı etkilerini araştırmışlardır. Araştırma 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 belirlenemesinden kaynaklandığı belirtilmiştir.

Al-Asiri (2004), Suudi işletmeler üzerine yaptığı doktora çalışmasında, ISO 9001 KYS’nin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için dişktat edilmesi gereken kritik faktörleri ortaya koymaya çalışmıştır. Araştırma sonucunda ISO 9001 KYS’nin uygulanmasında kritik 5 başarı faktörü belirlenmiştir: (a) yönetimın bağlılığı, (b) etkin iç denetim, (c) orta yönetimın 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 işletmeler için yararları ve bu standartı başarılı bir şekilde uygulayabilmeleri üzerine odaklanmışdır. Araştırıma sonucunda, bu küçük işletme yönetimlerinin bu standartta başarılı olabilmeleri için uygulamaları içselleştirilebilmeleri 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 sektörü önemli yararları 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)’nin İstanbul’daki özel hastaneler üzerine yaptığı araştırmada, ISO 9000 sertifikasına sahip olanın işletme büyüklüğü ile ilişkili olduğu; TKY ve ISO 9000 sertifikasına sahip hastanelerin üst gelir grubunu hedef
Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Sahip Olma Durumunun İç Kontrol Sisteme Etkisi

aldıkları ve daha yüksek performans sergiledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca ISO 9000 KYS’nin hastaneye önemli ölçüde rekabet avantajı kazandığı 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 dökümante edilmiş ve tutarlı ISO 9000 KYS’nin, sağlık hizmetlerindeki performansın artırılmasını için önemli ölçüde katkıda bulunabileceği tespit etmiştir.

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

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

3.1. Araştırmaın Amacı

İç kontrol finansal ve finansal olmayan raporlanmanın güveniriliği, kurum faaliyetlerinin yasalara, politika ve prosedürlerle uygunluğu, faaliyetlerdeki etkinlik ve verimliliğinin 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 değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Araştırma yapılan işletmelerin yöneticilerinin yoğun iş temposu ve söz konusu kişilere ulaşabilmek için konu ile ilgili uzman kişilerin görüşleri alınmıştır. Yaptılan anket çalışmasına kalite yönetim sisteminde danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluya 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 yoluya 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. Elde edilen veriler SPSS 22.0 programına aktarılmış ve verilerin ana küütlenin normal dağılım gostermemesi 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 yönlendirerek araştırmaya ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

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

|                     | Frekans (f) | Yüzde (%) |
|---------------------|-------------|------------|
| 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 ekibi eğitimleriyle % 44,9 ile kendi kalite yönetim sistemine sahip oldukları görülmektedir. Ankete katılan işletmelerin çoğunluğu KYS belgesini danışman yardımcıyla almaktadırlar.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan İşletmelerin Faaliyette Bulundukları Sektörlerle Göre Dağılımları

|                     | Frekans (f) | Yüzde (%) |
|---------------------|-------------|------------|

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. Araştırmaaya Katılan İşletmelerin Kalite Yönetim Sisteminin Uygulamalarının Etkilerine Göre Dağılımı

| İşaret Edilen Alanlar                      | Frekans (f) | Yüzde (%) |
|-------------------------------------------|-------------|-----------|
| Karşılabilicek 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 sisteminin uygulamalarında % 68,2’si işletmenin faaliyet gösterdiği sektör özelliklerinin, % 27,5’i karşılabilirilecek 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 görüşündedirler.

3.3.1. Kontrol Ortamı 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 9 tane soru yöneltilmiştir. Elde Edilen veriler analiz programına aktarılmış ve veriler normal dağılım göstermediği için non-parametrik testlerden Mann Whitney U testi gerçekleştirilmştir. Sonuçların yorumlanmasında 0,05 anlamılık 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 gerçekleşirebilmesi için birimler arasında etkin bir koordinasyon vardır. | KYS belgesine danışman desteği 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 uymu sağlanmasıdır. | 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 ölçülerek 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 |
| İşte | 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 |
|      | 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 |
|      | 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 |
|      | KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 65 | 62,96 |
KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmeler, kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerle 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 anlamılık 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

| GRUPLAR                                                                 | N  | Sıralar Ortalama | P  |
|------------------------------------------------------------------------|----|-----------------|----|
| 10-İşletmenin amaçlarına ve hedeflerine yönelik riskler belirlenmekte. |    |                 |    |
| 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-İşteme 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
Tablo 5’teki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden risk değerlendirmesiyle ilgili ifadelerde KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluyla sahip olan işletmelerin ortalamaaneler 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 değerlendirmesinde daha etkin olduğu gözlenmiştir.
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 Eğitimi ve Kendi Kalite Yönetim Ekibi Eğitimi 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 eğitimiyle sahip olan işletmeler | 80 | 88,12 | 0,015 |
|                                  | KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimiyle sahip olan işletmeler | 65 | 58,89 |
| 17-Faaliyetler ve işlemler için belirlenmiş iş tanımları, iş akışları ve süreç tanımları | KYS belgesine danışman desteği eğitimiyle sahip olan | 80 | 89,71 | 0,045 |

* P<0,05
| İşaret Evelyni | İşletmeler | İşaret Evelyni | İşletmeler |
|----------------|------------|----------------|------------|
| 18-Kayıtların ve varlıkların kaybolmasını engelleyen kontroller geliştirilmektedir (Fiziksel kontroller ve görevlerin ayrıımı gibi). | KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 65 | 57,18 |
| 19- Bilgi sistemine veri girişi, verileri işleme, bilgiyi üretme, bilgiyi dağıtma ve bilgiyi ileme aşamalarında bu bilgilerin doğruluğunu teyit edici prosedürler oluşturulmaktadır. | KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 80 | 88,87 |
| 20-Bilgi sistemlerine veri/bilgi girişi ve erişim konusunda yetkilendirme yapılmaktadır. | KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 65 | 58,08 |
| | KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 80 | 87,51 |
| | KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 65 | 59,54 |
| | KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 80 | 86,55 |
| | KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 65 | 59,54 |
| | KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 80 | 86,55 |
KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimiyle 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 eğitimiyle sahip olan işletmeler | 80 | 90,91 | 0,027 |
| KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimiyle 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 eğitimiyle sahip olan işletmeler | 80 | 92,14 | 0,023 |
| KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimiyle sahip olan işletmeler | 65 | 54,58 |
23-Personel değişmeleri takip edilmekte ve değişiklik nedenleri araştırılacak rapor edilmektedir. KYS belgesine danışman desteği eğitimiyle sahip olan işletmeler | 80 | 91,95 | 0,042 |
| KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimiyle 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 gözlemlemiştir.

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 işletmelerle 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*  |
|----------------------------------|---------|----|--------------------|-----|
| * P<0,05 H₄ hipotezi kabul edilir. |
## Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Sahip Olma Durumunun İç Kontrol Sisteminin Etkisi

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

3.3.5. İzleme Faaliyetleri İle İlgili Sonuçlar

Araştırımla 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 anlamılık 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 değerlendirilmekte dir   | KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler      | 80 | 88,62              | 0,089 |
| 32-İç kontrol sistemi izlenip değerlendirilmekte ve eksiklikler belirlenmektedir.     | KYS belgesine kendi kalite yönetim ekibi eğitimleriyle sahip olan işletmeler | 80 | 58,35              |     |
|                                                                                        | KYS belgesine danışman desteği eğitimleriyle sahip olan işletmeler      | 65 | 92,88              | 0,063 |

* P<0,05

Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 12 Sayı: 33, Aralık 2019
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. Araştırıma 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 ankет yöntemi kullanılmıştır. Anket formu araştırmının amacı, önemini ve içeriğini ana hatlarına açıklayan iki bölümden oluşan anket sorularından oluşmaktadır. Anket 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 etkileşimini ortaya konulması amacıyla yapılan anket sonuçları SPSS 22.0 programına aktararak 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 değerlendirmesi, 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 araştırmayı kızıla oluşturmuştur. Anket uygulama aşamasında araştırmaya katılan bazı katılımcıların anketi
cevaplalamadaki isteksiz tutumları, araştırmanın zaman ve maliyet kısıtlarından dolayı veri kayıpları yaşanmasına sebep olmuştur. KYS belgesine danışman desteği eğitimleri ve kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri yoluya sahip olan işletmelerin iç kontrol sistemiyle olan etkileşimi ile ilgili bundan sonrası çalışmalarında 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:

Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 12, Sayı: 33, Aralık 2019
Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Sahip Olma Durumunun İç Kontrol Sisteminde Etkisi

İstanbul’da 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/jfscom.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.

Conclulsion 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.