



ISSN: 2149-0821

## Sosyal Bilimler Dergisi / The Journal of Social Science

Yıl: 5, Sayı: 32, Aralık 2018, s. 176-194

**Dr. Öğr. Gör. Murat KARA**

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Gevaş Meslek Yüksekokulu,  
karamurat\_4401@hotmail.com

**Prof. Dr. Hakan ERKUŞ**

İnönü Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,  
hakan.erkus@inonu.edu.tr

### **KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ İLE İÇ KONTROL SİSTEMİ ARASINDAKİ ETKİLEŞİMİN DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>**

#### **Özet**

Bu çalışma ile kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrolde ne kadar etkin olduğu araştırılmış ve bu amaçla işletmelere anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması Malatya ve Van ilinde bulunan 275 işletmeye uygulanarak çalışmada kullanılacak veriler elde edilmiştir. Anketlere verilen cevaplar SPSS paket programından yararlanılarak değerlendirilmiştir. Yapılan analizler ile kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmeler ile iç kontrolün beş bileşeni arasındaki etkileşim incelenmiş ve kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan işletmeler, kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmayan işletmelere oranla iç kontrol sistemleri daha etkin olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İç Kontrol, Kalite, Kalite Yönetim Sistemi, ISO (Uluslararası Standart Organizasyonu), Toplam Kalite Yönetimi.

---

<sup>1</sup>Bu çalışma “Kalite Yönetim Sistemleri ile İç Kontrol Sistemi Uygulamaları Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi ve Bir Araştırma” isimli doktora tezinden üretilmiştir.

## **A RESEARCH ON THE EVALUATION OF THE INTERACTION BETWEEN QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS AND INTERNAL CONTROL SYSTEM**

### **Abstract**

With this study, the efficiency of the businesses having and without quality management system in internal control was investigated and a survey study was carried out for this purpose. The questionnaire was applied to 275 businesses in Malatya and Van. The answers to the questionnaires were evaluated by using SPSS package program. The interaction between the five components of the internal control and the non-owner businesses with the quality management system certificate and the businesses having the quality management system certificate have been determined to have more effective internal control systems than the businesses that do not have a quality management system certificate.

**Key Words:** Internal Control, Quality, Quality Management System, ISO (International Organization for Standardization), Total Quality Management.

### **1.GİRİŞ**

Kalite, bir mal veya hizmetin müşteri beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilmesidir. Kalite, üretim süreci sonunda aranmalıdır. Kalite ürün fikrinin başlangıcından itibaren başlamaktadır. Kalite, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek işletmelerin varlıklarını devam ettirmesini sağlayacak önemli rekabet aracıdır. Günümüzde tüketiciler mamulü satın alırken ürün fiyatlarının yanı sıra ürün kalitesini de göz önünde bulundurmaktadırlar. Klasik yönetim anlayışında kalitenin işletmede maliyeti arttırdığı ve işletmeye yük getirdiği görüş hâkimdi. Fakat yeni yönetim anlayışında düşük kaliteli ya da kalitesiz mamul üretildiğinde maliyetler artacaktır. Bu yüzden kusurlu ya da bozuk üretim telafisi olmayan giderlere yol açmaktadır. Geçmişte sadece üretici bakış açısıyla, mutlak olarak en iyi anlamında ele alınan kalite kavramına, artık daha geniş bir bakış açısıyla, amaca, kullanıma, müşterilerin istek ve beklentilerine uygunluk olarak bakılmaktadır.

Globalleşme ve teknolojik gelişmelerden dolayı işletme yönetimi; işletme faaliyetlerindeki etkinliği arttırmak, hile ve hataları engellemek ve varlıklarını 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'ne sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrolde ne kadar etkin olduğunu incelemektir. Bu araştırma Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan Malatya ve Van ilinde faaliyet gösteren işletmelere uygulanmıştır. Bu doğrultuda 44 ifadeden oluşan 275 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'ne sahip olan ve sahip olmayan 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 sahip olan ve sahip olmayan 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)'nin İstanbul'daki özel hastaneler üzerine yaptığı araştırmada, ISO 9000 belgesine sahip olmanın işletme büyüklüğü ile ilişkili olduğu; TKY ve ISO 9000 belgesine 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 dökümanite edilmiş ve tutarlı ISO 9000 KYS'nin, sağlık hizmetlerindeki performansın artırılması için önemli ölçüde katkıda bulunabileceğini tespit etmiştir.

### **3.KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ İLE İÇ KONTROL SİSTEMİ UYGULAMALARI ARASINDAKİ ETKİLEŞİME YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Çalışmanın bu bölümünde “Kalite Yönetim Sistemleri ile İç Kontrol Sistemi Uygulamaları Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi” kapsamında kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmayan işletmelerin iç kontrol sistemi incelenecektir. Kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrol sistemiyle olan etkileşiminin incelenmesine yönelik Malatya ve Van 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 sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrol sistemlerinin etkinliği araştırılmıştır.

#### **3.2. Araştırmanın Kapsamı**

Bu araştırma Doğu Anadolu Bölgesinde yer alan Malatya ve Van ilinde faaliyet gösteren işletmelere uygulanmıştır. Anketler Malatya ve Van'da faaliyet gösteren 275 işletmeye yüz yüze uygulanmıştır. 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 275 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 sahip olan ve sahip olmayan 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 sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrol sistemiyle olan etkileşim düzeyi belirlenecektir. Elde edilen veriler SPSS 22.0 programına aktarılmış ve elde edilen verilere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Araştırma bulgularının test edilmesi ile ilgili uygun istatistiksel tekniğin seçilmesi konusunda iki ölçüt dikkate alınmıştır. Bunlar (Clark vd.,1998:202-204):

- 1-Araştırmada kullanılan verilerin nominal, ordinal ya da ratio (oran) olup olmadığı,
- 2-Gözlemlerin normal dağılım gösteren bir ana kütlede seçilip seçilmediğidir.

Yukarıdaki ölçütlere göre, gözlemin yapıldığı ana kütle normal dağılım gösteriyorsa parametrik testlere başvurulurken; normal dağılım göstermiyorsa parametrik olmayan testler kullanılır. Diğer yandan normal dağılım ise analizde parametrik testler uygulanırken; normal dağılım değilse parametrik olmayan testler uygulanmaktadır. Bu bilgiler ışığında, araştırmada kullanılan beşli Likert ölçeğinin ordinal veri veren bir ölçek olduğu Neuman tarafından savunulmaktadır (Lawrance, 2000:182). Ana kütle normal dağılım göstermemesi, kullanılan Likert ölçeğinin ordinal veri veren bir ölçek olması ve bağımsız iki grubun karşılaştırılmasında kullanılan parametrik olmayan bir test olması nedeniyle, çalışmada parametrik olmayan Mann Whitney U testi kullanılmıştır.

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  $\alpha$  değeri kullanılmıştır. Tespit edilen Cronbach Alpha değeri 0,983 olduğundan, verilerin güvenilirliği oldukça yüksektir.

Çalışmada kalite yönetim sistemi ile iç kontrol sistemi arasındaki etkileşim tespit edilmesi amacıyla beş hipotez geliştirilmiştir.

**H<sub>1</sub>:** Kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan işletmeler ile kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni “ kontrol ortamında” anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>2</sub>:** Kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan işletmeler ile kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni “ risk değerlemede” anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>3</sub>:** Kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan işletmeler ile kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni “ kontrol faaliyetlerinde” anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>4</sub>:** Kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan işletmeler ile kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni “ bilgi ve iletişimde” anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>5</sub>:** Kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan işletmeler ile kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni “ izlemede” anlamlı farklılık vardır.

### **3.3. Araştırmanın Bulguları**

Çalışmanın bu bölümünde, öncelikle genel daha sonra ise araştırmaya katılan kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrolün her bir bileşenine ilişkin etkileşimlerine ait bulgulara yer verilecektir.

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

**Tablo 1:** Araştırmaya Katılan İşletmelerin Herhangi Bir KYS Belgesi Sahipliğine Göre Dağılımları

	<i>Frekans (f)</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Evet	158	57,5
Hayır	117	42,5
Toplam	275	100,0

Araştırmaya katılan işletmelerin % 57,5'i kalite yönetim sistemine sahipken % 42,5'i herhangi bir kalite yönetim sistemine sahip değildir. Tablo 1'de görüleceği üzere ankete katılan işletmelerin yarısından fazlası kalite yönetim sistemine sahiptir.

**Tablo 2:** Araştırmaya Katılan İşletmelerin KYS Belgesine Nasıl Sahip Olduklarına Göre Dağılımları

	<i>Frekans (f)</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Danışman desteği eğitimleri	112	70,9
Kendi kalite yönetim ekibi eğitimleri	46	29,1
Toplam	158	100,0

Tablo 2'ye göre işletmelerin danışman desteği eğitimleriyle kalite yönetim sistemlerine sahip olma oranı % 70,9 iken kendi kalite yönetim ekipleri eğitimleriyle % 29,1 ile kendi kalite yönetim sistemine sahip oldukları görülmektedir. Ankete katılan işletmelerin büyük bir kısmı KYS belgesini danışman yardımıyla almaktadırlar.

**Tablo 3:** Araştırmaya Katılan İşletmelerin Faaliyette Buldukları Sektörlere Göre Dağılımları

	<i>Frekans (f)</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Kâğıt/ Ambalaj Sektörü	5	1,8
Metal Sektörü	15	5,5
Hizmet Sektörü	150	54,5
Gıda/ Kimya Sektörü	63	22,9
Tekstil Sektörü	42	15,3
Toplam	275	100,0

Yapılan anket çalışmasına göre frekans ve yüzde değişikliklerine bakıldığında işletmelerin % 54,5'i hizmet sektöründe % 22,9'u gıda/ kimya sektöründe, % 15,3'ü tekstil sektöründe, % 5,5'i metal sektöründe ve % 1,8'lik kısmı ise kâğıt ambalaj sektöründe faaliyette bulunmaktadırlar. Malatya ve Van ilinde uygulanan ankette işletmelerin önemli bir kısmı hizmet sektöründe faaliyette bulunmaktadır.

### 3.3.1. Kontrol Ortamı İle İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan 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 Sahip Olan ve Sahip Olmayan İşletmelerin Kontrol Ortamıyla İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

Kontrol Ortamıyla İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralar Ortalaması <sup>1</sup>	Sıralar Toplamı	M-Whitney U	P <sup>2</sup>
1-Amaçların gerçekleştirilebilmesi için birimler arasında etkin bir koordinasyon vardır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	164,03	25917,00	5130,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	102,85	12033,00		
2-Personelin görev tanımlarına uygun yetki ve sorumluluklar güncellenmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	166,87	26365,50	4681,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	99,01	11584,50		
3-İşletme içinde etik kuralların oluşturulması ve tüm faaliyetlerde personelin bu kurallara uyumu sağlanmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	165,43	26138,00	4909,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	100,96	11812,00		
4-Çalışanların çalışma ortamı ve çalışma koşulları memnuniyet düzeyi düzenli olarak ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	168,67	26650,50	4396,500	0,000
	KYS belgesine	117	96,58	11299,50		

<sup>2</sup> P<0,05 H<sub>1</sub> hipotezi kabul edilir.

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

	sahip olmayan işletmeler					
5-Çalışanların performansının değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik faaliyetler yapılmaktadır	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	171,78	27141,00	3906,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	92,38	10809,00		
6- Hesap verme sorumluluğu yerine getirilmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	160,64	25381,00	5666,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	107,43	12569,00		
7-Mesleki yeterlilikte ve çalışanların görevde yükselmesinde liyakat ilkesine önem verilmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	163,64	25855,00	5192,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	103,38	12095,00		
8-Personellere ve hizmet verilenlere adil ve eşit davranılmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	163,79	25879,50	5167,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	103,17	12070,50		
9-Hassas görevler tanımlanmakta ve bu görevler değişen koşullara göre güncellenmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	166,71	26339,50	4707,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	99,24	11610,50		



**H<sub>1</sub>:** KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **kontrol ortamında** anlamlı farklılık vardır.

Tablo 4'deki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden kontrol ortamı ile ilgili bütün ifadelerde KYS belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Yani KYS belgesine sahip olan işletmelerde 1.Amaçların gerçekleştirilebilmesi için birimler arasında etkin bir koordinasyon vardır, 2.Personelin görev tanımlarına uygun yetki ve sorumluluklar güncellenmektedir, 3.İşletme içinde etik kuralların oluşturulması ve tüm faaliyetlerde personelin bu kurallara uyumu sağlanmaktadır, 4.Çalışanların çalışma ortamı ve çalışma koşulları memnuniyet düzeyi düzenli olarak ölçülmekte ve değerlendirilmektedir, 5.Çalışanların performansının değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik faaliyetler yapılmaktadır, 6.Hesap verme sorumluluğu yerine getirilmektedir, mesleki yeterlilikte ve çalışanların görevde yükselmesinde liyakat ilkesine önem verilmektedir, 7.Mesleki yeterlilikte ve çalışanların görevde yükselmesinde liyakat ilkesine önem verilmektedir, 8.Personellere ve hizmet verilenlere adil ve eşit davranılmaktadır ve 9.Hassas görevler tanımlanmakta ve bu görevler değişen koşullara göre güncellenmektedir. İç kontrolün bileşenlerinden kontrol ortamında **H<sub>1</sub>:** KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **kontrol ortamında** anlamlı farklılık vardır. Mann Whitney U testi sonucuna göre KYS belgesine sahip olan işletmeler sahip olmayan işletmelere oranla; iç kontrolün bileşenlerinden kontrol ortamında daha etkin olduğu gözlemlenmiştir.

### 3.3.2. Risk Değerleme İle İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin 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 Sahip Olan ve Sahip Olmayan İşletmelerin Risk Değerlemesi ile İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

Risk Değerlemesi İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralar Ortalaması <sup>1</sup>	Sıralar Toplamı	M-Whitney U	P <sup>3</sup>
10-İşletmenin amaçlarına ve hedeflerine yönelik	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	171,27	27060,00	3987,000	0,000

<sup>3</sup> P<0,05 H<sub>2</sub> hipotezi kabul edilir.

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

riskler belirlenmektedir.	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	93,08	10890,00		
11-İşletme içerisinde departmanlar bazında risk değerlemesi yapılmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	172,37	27234,00	3813,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	91,59	10716,00		
12-İşletmede doğru ve uygun hedefler belirlenmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	170,34	26914,00	4133,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	94,32	11036,00		
13-İşletmede kayda değer ve önemli değişiklikler tespit edilmekte ve değerlendirilmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	171,06	27027,00	4020,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	93,36	10923,00		
14-İşletme için geçerli bir risk iştahı (kabul edilebilir risk düzeyi) sahiptir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	172,49	27254,00	3793,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	91,42	10696,00		
15-Sistemli bir şekilde analizler yapılarak işletme amaçlarının gerçekleşmesini	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	179,08	28295,00	2752,000	0,000

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

engelleyebilecek iç ve dış riskler tanımlanmakta değerlendirilmekte ve değerlendirme sonuçlarına göre risk eylem planı oluşturulmaktadır.	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	82,52	9655,00		
---	--	-----	-------	---------	--	--

**H<sub>2</sub>:** KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sisteminin **risk değerlemesinde** anlamlı farklılık vardır.

Tablo 5'deki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden risk değerlemesiyle ilgili bütün ifadelerde KYS belgesine sahip olan işletmeler ve sahip olmayan işletmelerin ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Yani KYS belgesine sahip olan işletmelerde 10.İşletmenin amaçlarına ve hedeflerine yönelik riskler belirlenmektedir, 11.İşletme içerisinde departmanlar bazında risk değerlemesi yapılmaktadır, 12.İşletmede doğru ve uygun hedefler belirlenmektedir, 13.İşletmede kayda değer ve önemli değişiklikler tespit edilmekte ve değerlendirilmektedir, 14.İşletme için geçerli bir risk iştahı (kabul edilebilir risk düzeyi) sahiptir, 15.Sistemli bir şekilde analizler yapılarak işletme amaçlarının gerçekleşmesini engelleyebilecek iç ve dış riskler tanımlanmakta değerlendirilmekte ve değerlendirme sonuçlarına göre risk eylem planı oluşturulmaktadır.**H<sub>2</sub>:** KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **risk değerlemesinde** anlamlı farklılık vardır. Mann Whitney U testi sonucuna göre KYS belgesine sahip olan işletmeler sahip olmayan işletmelere oranla; iç kontrolün bileşenlerinden risk değerlemesinde daha etkin olduğu gözlemlenmiştir.

### 3.3.3. Kontrol Faaliyetleri İle İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan Kalite Yönetim Sistemi Belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin kontrol faaliyetleriyle 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 Sahip Olan Ve Sahip Olmayan İşletmelerin Kontrol Faaliyetleriyle İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

Kontrol Faaliyeti İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralar Ortalaması	Sıralar Toplamı	M-Whitney U	P <sup>4</sup>
16-Uygun kontrol faaliyetleri belirlenmekte ve geliştirilmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	168,34	26598,00	4449,000	0,000
	KYS belgesine	117	97,03	11352,00		

<sup>4</sup> P<0,05 H<sub>3</sub> hipotezi kabul edilir.

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

	sahip olmayan işletmeler					
17-Faaliyetler ve işlemler için belirlenmiş iş tanımları, iş akışları ve süreç tanımları ilgili çalışan tarafından anlaşılabilen ve ulaşılabilir olmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	171,29	27064,50	3982,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	93,04	10885,50		
18-Kayıtların ve varlıkların kaybolmasını engelleyen kontroller geliştirilmektedir (Fiziksel kontroller ve görevlerin ayrımı gibi).	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	168,03	26549,50	4497,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	97,44	11400,50		
19- Bilgi sistemine veri girişi, verileri işleme, bilgiyi üretme, bilgiyi dağıtma ve bilgiyi iletme aşamalarında bu bilgilerin doğruluğunu teyit edici prosedürler oluşturulmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	168,87	26682,00	4365,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	96,31	11268,00		
20-Bilgi sistemlerine veri/bilgi girişi ve erişim konusunda yetkilendirme yapılmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	167,61	26482,50	4564,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	98,01	11467,50		
21-Her faaliyet veya mali karar ve işlemin onaylanması, uygulanması, kaydedilmesi ve kontrolü görevleri farklı kişilere verilmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	167,78	26510,00	4537,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	97,78	11440,00		
22-Olağanüstü durum planı oluşturulmakta,	KYS belgesine sahip olan	158	172,22	27210,00	3837,000	0,000

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

güncellenmekte ve bu durum planın etkin olup olmadığı periyodik olarak test edilmektedir.	işletmeler					
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	91,79	10740,00		
23-Personel değişimleri takip edilmekte ve değişiklik nedenleri araştırılarak rapor edilmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	170,08	26873,00	4174,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	94,68	11077,00		

**H<sub>3</sub>:** KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **kontrol faaliyetlerinde** anlamlı farklılık vardır.

Tablo 6'daki bulgulara bakıldığında, 0, 05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden kontrol faaliyetleri ile ilgili bütün ifadelerde KYS belgesine sahip olan işletmeler ve sahip olmayan işletmelerin ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Yani KYS belgesine sahip olan işletmelerde 16.Uygun kontrol faaliyetleri belirlenmekte ve geliştirilmektedir, 17.Faaliyetler ve işlemler için belirlenmiş iş tanımları, iş akışları ve süreç tanımları ilgili çalışan tarafından anlaşılabilen ve ulaşılabilir olmaktadır, 18.Kayıtların ve varlıkların kaybolmasını engelleyen kontroller geliştirilmektedir (Fiziksel kontroller ve görevlerin ayrımı gibi), 19.Bilgi sistemine veri girişi, verileri işleme, bilgiyi üretme, bilgiyi dağıtma ve bilgiyi iletme aşamalarında bu bilgilerin doğruluğunu teyit edici prosedürler oluşturulmaktadır, 20.Bilgi sistemlerine veri/bilgi girişi ve erişim konusunda yetkilendirme yapılmaktadır, 21.Her faaliyet veya mali karar ve işlemin onaylanması, uygulanması, kaydedilmesi ve kontrolü görevleri farklı kişilere verilmektedir, 22.Olağanüstü durum planı oluşturulmakta, güncellenmekte ve bu durum planının etkin olup olmadığı periyodik olarak test edilmektedir, 23.Personel değişimleri takip edilmekte ve değişiklik nedenleri araştırılarak rapor edilmektedir.**H<sub>3</sub>:** KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **kontrol faaliyetlerinde** anlamlı farklılık vardır. Mann Whitney U testi sonucuna göre KYS belgesine sahip olan işletmeler sahip olmayan işletmelere oranla; iç kontrolün bileşenlerinden kontrol faaliyetinde daha etkin olduğu gözlemlenmiştir.

#### **3.3.4. Bilgi ve İletişim İle İlgili Sonuçlar**

Araştırmaya katılan kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin bilgi ve iletişim ile 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.

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

**Tablo 7:** Kalite Yönetim Sistemi Belgesine Sahip Olan ve Sahip Olmayan İşletmelerin Bilgi ve İletişim ile İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

Bilgi ve İletişim İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralar Ortalaması	Sıralar Toplamı	M-Whitney U	P <sup>5</sup>
24-İşlemler belgelerle doğru, güvenilir, kullanışlı, anlaşılabilir ve standartlara uygun şekilde kayıt altına alınmakta ve arşivlenmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	169,56	26790,50	4256,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	95,38	11159,50		
25-Performans programı ve bütçenin uygulanması ile kaynak kullanımına dair diğer bilgilere zamanında erişilebilmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	169,69	26811,50	4235,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	95,20	11138,50		
26-Gelen/giden evrak (elektronik ortamlardakiler dahil) zamanında, standartlara uygun şekilde kaydedilmekte ve arşivlenmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	168,44	26614,00	4433,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	96,89	11336,00		
27-Kayıt ve dosyalama sisteminde, kişisel verilerin güvenliği ve kişisel verilerin korunması sağlanmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	162,95	25746,50	5300,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	104,30	12203,50		
28-İşletme içi iletişim kurulmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	162,88	25735,00	5312,000	0,000

<sup>5</sup> P<0,05 H<sub>4</sub> hipotezi kabul edilir.

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	104,40	12215,00		
29-Birbirinden bağımsız sistemler arasında akan verinin doğru bir şekilde aktarıldığına ilişkin kontroller geliştirilmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	168,65	26646,00	4401,000	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	96,62	11304,00		
30-Yöneticiler amaç, hedef, gösterge ve faaliyetleri ile sonuçları raporlamaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	169,39	26763,50	4283,500	0,000
	KYS belgesine sahip olmayan işletmeler	117	95,61	11186,50		

**H<sub>4</sub>:** KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **bilgi ve iletişim**de anlamlı farklılık vardır.

Tablo 7'deki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden bilgi ve iletişim ile ilgili bütün ifadelerde KYS belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin ortalamaları arasında güçlü anlamlı bir farklılık vardır. Yani KYS belgesine sahip olan işletmelerde 24.İşlemler belgelerle doğru, güvenilir, kullanışlı, anlaşılabilir ve standartlara uygun şekilde kayıt altına alınmakta ve arşivlenmektedir, 25.Performans programı ve bütçenin uygulanması ile kaynak kullanımına dair diğer bilgilere zamanında erişilebilmektedir, 26:Gelen/giden evrak (elektronik ortamlardakiler dâhil) zamanında, standartlara uygun şekilde kaydedilmekte ve arşivlenmektedir, 27.Kayıt ve dosyalama sisteminde, kişisel verilerin güvenliği ve kişisel verilerin korunması sağlanmaktadır, 28.İşletme içi iletişim kurulmaktadır, 29:Birdenbiri bağımsız sistemler arasında akan verinin doğru bir şekilde aktarıldığına ilişkin kontroller geliştirilmektedir, 30.Yöneticiler amaç, hedef, gösterge ve faaliyetleri ile sonuçları raporlamaktadır. **H<sub>4</sub>:** KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **bilgi ve iletişim**de anlamlı farklılık vardır. Mann Whitney U testi sonucuna göre KYS belgesine sahip olan işletmeler sahip olmayan işletmelere oranla; iç kontrolün bileşenlerinden bilgi ve iletişimde daha etkin olduğu gözlemlenmiştir.

### 3.3.5. İzleme Faaliyetleri İle İlgili Sonuçlar

Araştırmaya katılan kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin izleme ile ilgili etkileşimlerini belirlemek amacıyla 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış 4 tane soru yöneltilmiştir. Elde Edilen veriler analiz programına aktarılmış ve

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

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 Sahip Olan ve Sahip Olmayan İşletmelerin İzleme ile İlgili Mann Whitney U Testi Sonuçları

İzleme İlgili İfadeler	GRUPLAR	N	Sıralar Ortalaması	Sıralar Toplamı	M-Whitney U	P <sup>6</sup>
31-İç kontrol sisteminin etkinliği yönetim tarafından daima değerlendirilmektedir	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	165,84	26202,00	4845,000	0,000
	KYS bekgesi sahip olmayan işletmeler	117	100,41	11748,00		
32-İç kontrol sistemi izlenip değerlendirilmekte ve eksiklikler belirlenmektedir.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	173,31	27383,00	3664,000	0,000
	KYS bekgesi sahip olmayan işletmeler	117	90,32	10567,00		
33-İç kontrol sistemine ilişkin hata ve eksiklikler personel tarafından bir üst amire raporlanmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	173,21	27367,00	3680,000	0,000
	KYS bekgesi sahip olmayan işletmeler	117	90,45	10583,00		
34-İç kontrolün değerlendirilmesi sonucunda alınması gereken önlemler belirlenmekte ve bir eylem planı çerçevesinde uygulanmaktadır.	KYS belgesine sahip olan işletmeler	158	174,24	27530,00	3517,000	0,000
	KYS bekgesi sahip olmayan işletmeler	117	89,06	10420,00		

**H<sub>5</sub>:** KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **izlemede** anlamlı farklılık vardır.

Tablo 8'deki bulgulara bakıldığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde, iç kontrolün bileşenlerinden izleme ile ilgili bütün ifadelerde KYS belgesine sahip olan işletmeler ve sahip

<sup>6</sup> P<0,05 H<sub>5</sub> hipotezi kabul edilir.



olmayan işletmelerin ortalamaları arasında güçlü anlamlı bir farklılık vardır. Yani KYS belgesine sahip olan işletmelerde 31.İç kontrol sisteminin etkinliği yönetim tarafından daima değerlendirilmektedir, 32.İç kontrol sistemi izlenip değerlendirilmekte ve eksiklikler belirlenmektedir, 33.İç kontrol sistemine ilişkin hata ve eksiklikler personel tarafından bir üst amire raporlanmaktadır, 34.İç kontrolün değerlendirilmesi sonucunda alınması gereken önlemler belirlenmekte ve bir eylem planı çerçevesinde uygulanmaktadır.**H<sub>5</sub>**: KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **izlemede** anlamlı farklılık vardır. Mann Whitney U testi sonucuna göre KYS belgesine sahip olan işletmeler sahip olmayan işletmelere oranla; iç kontrolün bileşenlerinden izlemede daha etkin olduğu gözlemlenmiştir.

#### 4.SONUÇ

Dünyadaki teknolojik ve iletişim alanındaki yaşanan gelişmeler toplumları rekabete ve yeni gelişmelerin yaşandığı ekonomik yarışa itmiştir. Mevcut koşullarda varlığını sürdürmek isteyen işletmelerin müşteri istek ve ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmet üretmelidirler. Bunun gerçekleşmesi için işletmelerin satış öncesi ve satış sonrası hizmetlerinde daima gelişmeyi amaçlayan kalite yönetim sisteminin uygulanmasıyla olacaktır. Kalite yönetim sistemini uygulamak isteyen küçük, orta ve büyük ölçekli işletmelerin kurumsallaşması ve sürekli gelişmeyi hedeflemesi gereklidir. KYS, tüm sektörlerde uygulanabilir.

Dünyada sürekli olarak gelişen rekabet ortamı, işletmelerin; kendilerini yeniden yapılandırma, örgütsel anlamda yenilerek sermaye yapılarını güçlendirme, varlıklarını koruma ve olası hataları ortadan kaldırarak güvenilir finansal bilgilere, aynı zamanda da iç kontrole olan gereksinimlerini arttırmıştır. Bu kapsamda işletmelerin büyümesi, işlem hacimlerinin artması ve faaliyetlerinin karmaşık bir hale gelmesi nedeniyle, etkin bir iç kontrol sistemine sahip olan örgüt yapılarına ihtiyaç duyulmaktadır. İşletmelerin ve karar alıcıların doğru, güvenilir finansal bilgiye olan ihtiyaçlarını en verimli şekilde karşılayabilmek için örgüt yapılarının içinde etkin bir iç kontrole olan ihtiyaç her geçen gün daha da artmaktadır.

Bu çalışma ile kalite yönetim sistemi ile iç kontrol sistemi arasındaki etkileşim analiz edilmiştir. Araştırma ile kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrol sistemleri ile etkileşimini ölçmek amaçlanmıştır. İç kontrolün beş bileşeni aracılığı ile kalite yönetim sistemi arasındaki etkileşim 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 ve Van ilinde faaliyet gösteren 275 işletmeye yapılmıştır. Anketler tam ve eksiksiz olarak doldurularak değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Anket çalışmasının tamamlanmasının ardından kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrol sistemleri ile etkileşimin ortaya konulması amacıyla yapılan anket sonuçları analiz edilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda;

**H<sub>1</sub>**: “KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **kontrol ortamında** anlamlı farklılık vardır” şeklindeki hipotez kabul edilmiştir.

**H<sub>2</sub>:** “KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **risk değerlemesinde** anlamlı farklılık vardır” şeklindeki hipotez kabul edilmiştir.

**H<sub>3</sub>:** “KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **kontrol faaliyetlerinde** anlamlı farklılık vardır” şeklindeki hipotez kabul edilmiştir.

**H<sub>4</sub>:** “KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **bilgi ve iletişimde** anlamlı farklılık vardır” şeklindeki hipotez kabul edilmiştir.

**H<sub>5</sub>:** “KYS belgesine sahip olan işletmeler ile KYS belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşeni **izlemede** anlamlı farklılık vardır” şeklindeki hipotez kabul edilmiştir.

Sonuç olarak kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan işletmeler ile kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmayan işletmeler arasında iç kontrol sistemi bileşenleri olan kontrol ortamı, risk değerlemesi, kontrol faaliyetleri, bilgi ve iletişim, izlemede anlamlı farklılık vardır. Kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan işletmeler, kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmayan işletmelere oranla iç kontrol sistemleri 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. Anket uygulaması sırasında karşılaşılan bir diğer kısıt yöneticilerin işletmelerinde gerçekleştirdikleri uygulamaların literatürdeki karşılığını bilmemeleri olmuştur. Bu çalışmada sadece Malatya ve Van ilinde bulunan KYS belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrol sistemiyle olan etkileşimi analiz edilmiştir. KYS belgesine sahip olan ve sahip olmayan işletmelerin iç kontrol sistemiyle olan etkileşimi ile ilgili bundan sonraki çalışmalarda Türkiye genelinde ve bölge bazında yeni bir çalışma yapılarak konu geliştirilebilir. Ayrıca herhangi bir ulusal ve uluslararası kalite yönetim sistemlerini uygulayan işletmeye yönelik çalışma yapılarak da konu geliştirilebilir.

#### **KAYNAKLAR**

- Al Asiri, Mohammad Mesaad (2004), Factors Affecting The Practices of ISO 9001:2000 Quality Management System in Saudi Business Organizations, University of Central Florida, College of Engineering and Computer Science, Orlando, Florida.
- Anoye, Borget Alfred (2008), The Effectiveness of ISO 9000 Quality Management System in Health Care: A Mixed Methods Study, Purdue University, UmiNumber: 3373096.
- Beattie, R. K.- Sohal, A. S. (1999), “Implementing ISO 9000: A Study of its Benefits Among Australian Organisations”, Total Quality Management, (1), pp.95-106.
- Bekaroğlu, Şevki Burak (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, 2005, (9), ss.18-32.

*Kalite Yönetim Sistemleri İle İç Kontrol Sistemi Arasındaki Etkileşimin  
Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*

---

- Briscoe, Jason A.- Fawcett, Stanley E. - Todd ,Robert H (2005) , “The Implementation and Impact of ISO 9000 among Small Manufacturing Enterprises”, Journal of Small Business Management, (43/3), pp. 309-330.
- Clark, Mona Riley-Michael, Wilkieella v.d., (1998), Researching and Writing Disertations in Hospitality and Tourism,(1st Edition),International Thomson Business Pres, London.
- Erkan, Nuray-Didem Üçok- Alakavuk- Yasemin, Tosun (2008), “Gıda Sanayinde Kullanılan Kalite Güvence Sistemleri”, Journal of FisheriesSciences.com, ISSN 1307-234X , DOI:10.3153/jfsc.com.200809, 2(1),ss. 88-99.
- Ingram, Hadyn- Daskalakis ,George (1999) , “Measuring quality gaps in hotels: the case of Crete”, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 11,(1), pp.24-30.
- Lawrence, Neuman, (2000), Social Research Method: Qualitative and Quantative Approaches, (4th Edition), Published by Allyn and Bacon, Boston.