Research Club Scientia Vol. 4, No 4
Frecuencia: Octubre – Diciembre, pp. 948-955
ISSN: 3103 - 1315
DOI: https://doi.org/10.65415/mkhe0v94

Control interno y su relación con el desempeño del proceso de compras en el Supermercado Marisol: análisis del primer semestre de 2026

Internal Control and Its Relationship with Purchasing Process Performance at Supermercado Marisol: An Analysis of the First Half of 2026

Controllo interno e sua relazione con le prestazioni del processo di acquisto presso il Supermercato Marisol: un'analisi del primo semestre del 2026

Odalys Yuliana Magallanes Tabares [I]
omagallanest@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0009-0005-1599-0830

Carlos Efraín Vásquez Fajardo [II]
cvasquezf1@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0000-0001-7938-696X

Correspondencia: omagallanest@unemi.edu.ec

Artículo de Investigación

Recibido: 13-09-2026 * Aceptado: 15-10-2026 * Publicado: 11-11-2026

I. Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), Milagro, Ecuador.
II. Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), Milagro, Ecuador.

Resumen

El control interno orienta la autorización, documentación y supervisión de las adquisiciones en las empresas comerciales. El objetivo fue analizar la relación entre el control interno y el desempeño del proceso de compras del Supermercado Marisol, ubicado en Pedro Carbo, Guayas, durante enero–junio de 2026. Se desarrolló un estudio de caso de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, con revisión documental y trabajo de campo, sin manipulación de variables. De una población de 21 trabajadores se seleccionó intencionalmente a 10 colaboradores vinculados con las compras; se emplearon una encuesta con escala de frecuencia, una entrevista al gerente, observación directa y documentos operativos. El 90 % de los encuestados afirmó que los pedidos se autorizan siempre o casi siempre y que se revisan existencias antes de adquirir mercadería; el 100 % informó que se comparan precios. No obstante, el 50 % indicó que las responsabilidades nunca o casi nunca están formalmente documentadas, y el 40 % no confirmó de forma habitual la coincidencia entre cantidades solicitadas y facturadas. La triangulación identificó ausencia de un manual formal y seguimiento documental insuficiente de las novedades. Se propone formalizar funciones, registrar diferencias, realizar supervisión periódica y coordinar compras, bodega y contabilidad. Se concluye que existen controles operativos relevantes, pero su formalización y trazabilidad requieren fortalecimiento; el diseño descriptivo no permite demostrar causalidad.

Palabras clave: control interno; proceso de compras; supermercado; procedimientos; supervisión; gestión de inventarios.

Abstract

Internal control guides the authorization, documentation, and monitoring of procurement activities in commercial firms. This study aimed to examine the relationship between internal control and purchasing process performance at Supermercado Marisol in Pedro Carbo, Guayas, from January to June 2026. A quantitative, descriptive, non-experimental case study was conducted using fieldwork and document review. Ten purchasing-related employees were purposively selected from a population of 21 staff members. Data were collected through a frequency-scale questionnaire, a manager interview, direct observation, and operational records. Ninety percent of respondents reported that purchase orders were always or almost always authorized and that inventory was checked before purchasing; all respondents reported comparing supplier prices. However, 50% stated that staff responsibilities were never or almost never formally documented, while 40% did not consistently confirm agreement between ordered and invoiced quantities. The combined evidence revealed the absence of a formal procedures manual and insufficient documented follow-up of discrepancies. Proposed actions include formal role descriptions, discrepancy logs, periodic supervision, and interdepartmental coordination. The company has relevant operating controls, yet their documentation and traceability need improvement. As the research is descriptive, no causal effect can be established.

Keywords: internal control; purchasing process; supermarket; procedures; monitoring; inventory management.

Riassunto

Il controllo interno orienta l'autorizzazione, la documentazione e il monitoraggio degli acquisti nelle imprese commerciali. L'obiettivo dello studio è stato analizzare la relazione tra controllo interno e prestazioni del processo di acquisto del Supermercado Marisol, nel cantone di Pedro Carbo (Guayas), tra gennaio e giugno 2026. È stato svolto uno studio di caso quantitativo, descrittivo e non sperimentale, mediante indagine sul campo e analisi documentale. Sono stati selezionati intenzionalmente dieci dipendenti coinvolti negli acquisti su una popolazione di ventuno. Sono stati utilizzati un questionario, un'intervista al direttore, l'osservazione diretta e la revisione dei documenti operativi. Il 90% ha dichiarato che gli ordini vengono autorizzati e che le scorte sono controllate sempre o quasi sempre; il 100% ha riferito il confronto dei prezzi. Tuttavia, il 50% ha segnalato che le responsabilità non sono mai o quasi mai formalmente documentate. I risultati mostrano la necessità di un manuale di procedure e di un monitoraggio documentato delle discrepanze. Si propongono azioni per rafforzare responsabilità, tracciabilità, supervisione e coordinamento. Il disegno descrittivo non consente di stabilire nessi causali.

Parole chiave: controllo interno; processo di acquisto; supermercato; procedure; supervisione; gestione delle scorte.

Introducción

El proceso de compras conecta la planificación del abastecimiento con la disponibilidad de productos, el manejo de inventarios y el cumplimiento de obligaciones con proveedores. En este circuito, los mecanismos de control interno resultan determinantes para delimitar funciones, autorizar operaciones, verificar documentos y facilitar la detección de inconsistencias. Según Ochoa et al. (2022), el control interno contribuye a la eficiencia de la gestión financiera de los supermercados, aunque su efectividad exige que el personal conozca y aplique los procedimientos previstos.

El marco COSO (2013) organiza el control interno en cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Estas dimensiones permiten analizar el proceso de compras desde la asignación de responsabilidades hasta la resolución documentada de diferencias entre lo solicitado, recibido y facturado. La literatura relacionada con el área comercial también destaca la importancia de procedimientos estandarizados y de evaluaciones periódicas de riesgos (Rodríguez, 2022; Catagua et al., 2022).

En Ecuador, el comercio representa un componente sustantivo de la actividad empresarial. De acuerdo con el Registro Estadístico de Empresas del INEC (2024), el sector comercial concentraba aproximadamente el 34 % de las empresas, según la información citada en el estudio original. En establecimientos minoristas, la continuidad del abastecimiento depende de decisiones de reposición, negociación con proveedores y recepción oportuna de mercadería.

El Supermercado Marisol, también identificado comercialmente como Comisariato Jr. Marisol y vinculado con Ericorla S. A., dispone de una matriz en Pedro Carbo y sucursales en Lomas de Sargentillo e Isidro Ayora. Su gestión de compras recurre a sistemas informáticos y documentación

de respaldo, pero el diagnóstico inicial señaló debilidades en la formalización de procedimientos, coordinación de áreas y seguimiento de diferencias. Estas circunstancias justifican examinar cómo se aplican los controles existentes y cuáles requieren fortalecimiento.

La pregunta que orientó la investigación fue: ¿cómo se relaciona el control interno con el desempeño del proceso de compras del Supermercado Marisol durante enero–junio de 2026? El objetivo general fue analizar esa relación mediante la revisión de los mecanismos de control, con énfasis en el ambiente de control, las actividades de control y la supervisión y seguimiento. El análisis se plantea en términos descriptivos, sin atribuir efectos causales ni significación estadística no evaluada.

Metodología

Diseño, contexto y participantes

Se desarrolló un estudio de caso con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, apoyado en observación directa, entrevista y revisión documental. La información se recogió sin manipular deliberadamente las variables y se examinó en un corte transversal, considerando operaciones correspondientes al período enero–junio de 2026. Aunque una frase del documento fuente denomina «experimental» al diseño, su descripción indica ausencia de manipulación; por ello se presenta aquí como no experimental. La unidad de análisis fue el proceso de compras de la matriz del Supermercado Marisol, en Pedro Carbo, provincia del Guayas.

La población institucional descrita fue de 21 trabajadores. La muestra se integró por 10 colaboradores vinculados con adquisición, recepción, verificación, registro y control de las compras, seleccionados mediante muestreo intencional no probabilístico. Se entrevistó adicionalmente al gerente general como informante clave, según los procedimientos reportados en el estudio de origen.

Técnicas, instrumentos y análisis

La encuesta se estructuró con una escala de frecuencia de cinco respuestas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Los ítems examinaron responsabilidades, autorización de pedidos, revisión de inventarios, comparación de cotizaciones, conformidad de recepción y seguimiento de inconsistencias. La entrevista semiestructurada al gerente abordó la organización de compras, la selección de proveedores, la supervisión y la gestión de novedades. La observación se apoyó en una ficha para verificar prácticas operativas y la revisión documental incluyó, según disponibilidad, órdenes de compra, cotizaciones, facturas, Kardex y registros de inventario.

Las respuestas se procesaron mediante frecuencias y porcentajes, y se contrastaron de forma descriptiva con la entrevista y la observación. El documento de origen propone la evaluación de consistencia interna con alfa de Cronbach, pero no informa un coeficiente calculado ni evidencia una prueba estadística inferencial; en consecuencia, no se presentan estimaciones de confiabilidad ni pruebas de asociación o significación. Los porcentajes describen las percepciones de los diez participantes y no deben extrapolarse a toda la plantilla o a otras empresas.

Tabla 1. *Características metodológicas del estudio*

Elemento	Descripción
Diseño	Estudio de caso descriptivo, no experimental, corte transversal
Ámbito	Matriz Supermercado Marisol, Pedro Carbo, Guayas
Período analizado	Enero–junio de 2026
Población y muestra	21 trabajadores; 10 participantes por selección intencional
Instrumentos	Encuesta, entrevista al gerente, observación y revisión documental
Procesamiento	Frecuencias, porcentajes y contraste descriptivo de evidencias

Fuente: *elaboración a partir del estudio de caso de Magallanes Tabares (2026).*

Resultados

Ambiente de control y actividades de autorización

La principal brecha del ambiente de control fue la ausencia de funciones formalmente documentadas. El 50 % de los encuestados señaló que las responsabilidades nunca o casi nunca se encontraban definidas y documentadas, mientras el 30 % respondió que solo a veces. En contraste, el 70 % indicó que siempre o casi siempre conocía sus funciones; esta divergencia sugiere que parte del conocimiento operativo puede transmitirse por práctica e instrucciones cotidianas, sin un documento institucional uniforme.

Las operaciones de autorización y comparación mostraron valoraciones favorables: el 90 % informó que los pedidos se autorizaban siempre o casi siempre antes de remitirse al proveedor; la misma proporción señaló que se comparaban cotizaciones y condiciones comerciales. Sin embargo, únicamente el 50 % percibió una revisión habitual del cumplimiento de los procedimientos, frente a un 30 % que la ubicó en «a veces» y un 20 % en «casi nunca» o «nunca».

Inventarios, proveedores, recepción y seguimiento

El 90 % indicó que se revisaban existencias antes de comprar; el 70 % consideró que las cantidades adquiridas respondían siempre o casi siempre a las necesidades y disponibilidades de inventario. La totalidad de los encuestados manifestó que se comparaban precios de diferentes proveedores. Asimismo, el 90 % confirmó la evaluación de condiciones comerciales y plazos de entrega, y el 70 % indicó que los pedidos se efectuaban con anticipación suficiente.

Al evaluar la correspondencia entre cantidades solicitadas y facturadas, el 60 % eligió «siempre» o «casi siempre»; el 30 % respondió «a veces» y el 10 % «casi nunca». Por otro lado, el 90 % reportó una verificación habitual de la mercadería contra la orden de compra y la factura. El 70 % manifestó que las diferencias entre cantidades solicitadas, facturadas y recibidas se registraban y gestionaban siempre o casi siempre, con respuestas menos favorables en el 30 % restante.

Tabla 2. *Indicadores seleccionados de la encuesta al personal (n = 10)*

Indicador consultado	Siempre o casi siempre	Aspecto destacado

Conocimiento de funciones	70 %	Conocimiento operativo no equivale a formalización documental
Autorización de pedidos	90 %	Control de aprobación habitualmente aplicado
Comparación de precios	100 %	Práctica extendida entre participantes
Revisión de existencias	90 %	Vinculación habitual con el inventario
Pedidos anticipados	70 %	Margen de mejora en planificación
Concordancia pedido–factura	60 %	Inconsistencias reportadas por el 40 % restante
Verificación de mercadería	90 %	Control físico y documental habitual
Registro y gestión de diferencias	70 %	Seguimiento todavía no sistemático

Nota: *proporciones descriptivas procedentes de la encuesta original; «siempre o casi siempre» agrupa dos respuestas. Fuente: Magallanes Tabares (2026).*

Contraste entre entrevista, observación y documentación

La entrevista y la revisión operacional identificaron procedimientos de autorización, comparación de proveedores, consulta de inventarios y verificación de mercadería. El supermercado utiliza herramientas identificadas en el documento como Dobra Empresarial 7, Bizor y Helix; las órdenes de compra pueden transmitirse a proveedores por WhatsApp. Las tareas se distribuyen entre compras, bodega y contabilidad, pero no se localizó un manual formal que normalizara las responsabilidades y los criterios de actuación.

La observación confirmó la existencia de controles documentales y de comprobación de diferencias durante la recepción. No obstante, no permitió verificar un mecanismo sistemático y documentado para seguir las inconsistencias hasta su cierre. Este hallazgo matiza la valoración relativamente positiva de la encuesta: registrar o comunicar una novedad no implica demostrar su resolución mediante un expediente completo.

Tabla 3. *Síntesis de fortalezas y debilidades del control de compras*

Dimensión	Fortaleza observada o reportada	Debilidad identificada
Ambiente de control	Personal familiarizado con sus tareas	Funciones y procedimientos sin manual formal
Actividades de control	Autorización, cotizaciones y contraste de documentos	Revisión desigual del cumplimiento de procedimientos
Inventarios y proveedores	Consulta de existencias, comparación de precios	Pedidos y facturación con diferencias ocasionales
Supervisión y seguimiento	Tratamiento de novedades y uso de registros	Cierre de incidencias sin trazabilidad sistemática

Fuente: *síntesis de encuesta, entrevista y observación del estudio original.*

Discusión

Los resultados indican que la organización dispone de controles operativos reconocibles, particularmente en autorización de adquisiciones, revisión previa de inventarios y comparación de precios. Sin embargo, estas prácticas coexisten con un ambiente de control insuficientemente

formalizado. La diferencia entre conocer las responsabilidades (70 %) y disponer de responsabilidades adecuadamente documentadas según la percepción de los encuestados ilustra la distancia entre prácticas habituales y un sistema institucional reproducible. Esta interpretación es coherente con los componentes del marco COSO (2013), que concibe el ambiente de control como fundamento de los restantes mecanismos de gestión.

El comportamiento observado también dialoga con Ochoa et al. (2022), quienes, en supermercados de Azogues, identificaron prácticas de planificación junto con desconocimiento de normas de control y limitaciones preventivas. Aunque los estudios no emplean necesariamente instrumentos equivalentes y sus porcentajes no son comparables de manera directa, ambos ponen de manifiesto que la existencia de actividades de control no asegura su conocimiento, estandarización y seguimiento por todo el personal.

Rodríguez (2022) destaca la evaluación de riesgos y los procedimientos en los procesos operativos de compras, mientras que Catagua et al. (2022) analizan la utilidad de los principios COSO para la gestión administrativa y financiera. En el caso de Marisol, la revisión de diferencias de cantidades y su resolución mediante reposiciones, ajustes o notas de crédito constituye un punto sensible: las comprobaciones en recepción pueden detectar una desviación, pero la evidencia de control solo se completa cuando se documentan responsables, acciones correctivas y cierre.

El contraste entre fuentes constituye un aporte práctico del caso: las respuestas favorables sobre seguimiento no equivalen a la existencia de una bitácora institucional verificable. Por ello, el problema central no puede describirse como ausencia total de controles, sino como una implementación heterogénea, con baja formalización y limitada trazabilidad de excepciones. La propuesta de mejora debe preservar los controles operativos ya utilizados y complementar su ejecución con reglas escritas, evidencias documentales e indicadores de cumplimiento.

La interpretación tiene límites relevantes: se trabajó con diez participantes mediante selección intencional, en una sola empresa, con un corte transversal; los resultados se basan principalmente en frecuencias descriptivas y observaciones. No se calculó un coeficiente de asociación entre las variables, no se estimaron indicadores objetivos de desempeño de compras y no se demostraron cambios posteriores a la propuesta. Por tanto, la «relación» estudiada es descriptiva y organizacional; no se presentan asociaciones estadísticas, impactos causales ni efectos de un plan aún no implementado.

Propuesta de mejora del control interno

A partir del diagnóstico se sistematizan cinco líneas de acción destinadas a reducir la ambigüedad funcional y mejorar la documentación de las adquisiciones. Se trata de medidas propuestas, no de intervenciones implementadas o evaluadas en el período estudiado.

Tabla 4. *Plan de acciones propuesto para el Supermercado Marisol*

Acción	Implementación propuesta	Evidencia para seguimiento
Manual de funciones y compras	Definir responsables, autorizaciones, etapas y documentos por actividad	Manual aprobado y registro de socialización

Bitácora de diferencias	Registrar proveedor, pedido, novedad, encargado, solución y cierre	Registro de incidencias y respaldos de ajuste
Supervisión mensual	Revisar pedidos, cotizaciones, facturas e incidencias pendientes	Lista de verificación y actas mensuales
Coordinación entre áreas	Establecer flujo de aviso entre bodega, compras y contabilidad	Notificaciones y documentos de conformidad
Conciliación de sistemas	Contrastar órdenes, inventarios, facturas y movimientos registrados	Reportes de conciliación y correcciones

Fuente: *adaptación del plan de mejora presentado por Magallanes Tabares (2026). Las acciones y evidencias son prospectivas.*

Como criterio de evaluación futura, la gerencia podría definir la proporción de órdenes con autorización documentada, el porcentaje de incidencias resueltas dentro de un plazo previamente establecido y la concordancia entre orden, recepción y factura. Estos indicadores se proponen como mecanismos de seguimiento; el trabajo fuente no aporta una línea de base cuantificada que permita presentar metas cumplidas o ahorros obtenidos.

Conclusiones

El estudio permitió identificar una relación descriptiva entre la aplicación de controles internos y la organización del proceso de compras del Supermercado Marisol durante enero–junio de 2026. Se evidenciaron controles habituales en autorización de pedidos, revisión de existencias, comparación de precios y verificación de mercadería. Su presencia representa una base operativa para el abastecimiento, sin que ello implique un sistema integral plenamente formalizado.

La principal debilidad corresponde al ambiente de control: las responsabilidades no están documentadas de manera consistente y no existe un manual formal de funciones y procedimientos. De forma complementaria, se detectaron problemas de coordinación y ausencia de un seguimiento institucional verificable para las diferencias entre lo solicitado, facturado y recibido. La supervisión requiere demostrar no solo la identificación de novedades, sino también su tratamiento y cierre.

En respuesta a los hallazgos se plantea formalizar responsabilidades, establecer una bitácora de incidencias, programar supervisiones periódicas, mejorar la comunicación entre áreas y aprovechar los sistemas informáticos existentes. Estas medidas constituyen recomendaciones de implementación futura cuya efectividad debe medirse posteriormente. Debido al diseño descriptivo, la muestra intencional y la falta de pruebas inferenciales, los resultados no demuestran causalidad ni permiten generalizaciones fuera del caso analizado.

Referencias

Arévalo, V. M., Inga, O. D., & Quispe, G. J. (2021). Gestión de compras como estrategia competitiva. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3353/5099

Bustamante, B. A. (2024). Optimización y transparencia en la gestión de compras: evaluación del control interno en una empresa de materiales de construcción en Ecuador.

CORPORATUM 360. https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/corporatum-360/article/view/1162

Catagua, M. L., Pinargote, M. F., & Mendoza, M. E. (2022). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. Podium, 44, 151–166. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9241630.pdf

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO]. (2013). Internal Control—Integrated Framework: Executive Summary. https://www.oceg.org/coso-2013-internal-control-integrated-framework-executive-summary.pdf/

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2024). Registro Estadístico de Empresas 2024. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/registro-estadistico-de-empresas-2024-

Magallanes Tabares, O. Y. (2026). Evaluación del control interno y su relación con el desempeño del proceso de compras del Supermercado Marisol, período enero–junio de 2026 [Trabajo de integración curricular, Universidad Estatal de Milagro]. Documento de estudio proporcionado para la adaptación.

Ochoa Crespo, J. D., Torres Palacios, M. M., & Narváez Zurita, C. I. (2022). Control interno como herramienta para la eficiencia en la gestión financiera de supermercados de Azogues, Ecuador. Revista Venezolana de Gerencia. https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39202/44018

Rodríguez Flores, J. L. (2022). Control interno en los procesos operativos del área de compras en el sector comercial. Universidad Estatal Península de Santa Elena. https://repositorio.upse.edu.ec/items/972c0e17-7c36-4de8-aaeb-cdbb35df3aa0