



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO  
EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 28376 EN LAS MICRO  
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO –  
RUBRO OTROS TIPOS DE VENTA POR MENOR  
(JUGUETES) EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**CINTHYA RUBI CHINCHAY HUERTA**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ - PERÚ**

**2017**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 28376 EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO – RUBRO OTROS TIPOS DE VENTA POR  
MENOR (JUGUETES) EN EL DISTRITO DE HUARAZ,  
2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**CINTHYA RUBI CHINCHAY HUERTA**

**HUARAZ - PERÚ**

**2017**

## **1. Título de la tesis**

Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta al por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, 2015.

2. Hoja de firma del jurado y del asesor

---

Dr. Jose German Salinas Gamboa

Presidente

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

### 3. Agradecimiento

En primer lugar quiero agradecer a Dios nuestro señor por ser el principal eje para lograr culminar el presente trabajo de investigación, ya que sin su ayuda y bendición no podría haber hecho realidad las metas y objetivos trazados.

A nuestro asesor Mgtr. Carlos Huberto Chunga Antón quien desde un inicio me brindó su apoyo y compartió sus conocimientos permitiendo enriquecer mis conocimientos y por ende el presente trabajo de investigación.

## Dedicatoria

Quiero dedicar el presente trabajo en primer lugar a nuestro creador y padre Celestial, por brindarme la tranquilidad y paz interior necesaria para poner todo el empeño y amor al presente trabajo ya que sin su divina fortaleza no podría haber logrado culminar mi tesis, por ello con todo mi corazón se lo dedico.

A mi mamá Olga y a mi papá Miguel por estar conmigo siendo la base de todo lo que soy y quiero lograr en esta vida, por los valores enseñados desde el nacimiento hasta ahora y por las grandes lecciones de vida que me han dado hasta el día de hoy.

## 4. Resumen

Del presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en el sector comercio – rubro otros tipos de venta al por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, 2015; fue de tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y con diseño transeccional. se determinó que el universo de este rubro asciende a 34 jugueterías la cual se identificó según la lista de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se resolvió trabajar con el 100% de negocios por ser un número pequeño, se les administró un cuestionario de 16 preguntas cerradas (3 de datos generales y 13 respecto a la Ley N° 28376); del cual se obtuvo como resultados globales, que en promedio más del 80% de los gerentes no toman en cuenta los indicadores mencionados en la Ley N° 28367, no asisten con voluntad de aprender a las capacitaciones brindadas por la municipalidad y DIGESA, ni preparan a su personal sobre lo que deben de tener en cuenta para comercializar sus productos. Finalmente se llegó a la conclusión que además de no brindar una buena atención en estos establecimientos muchos de los juguetes que comercializan son insalubres y altamente nocivos a la salud en caso de ingesta o contacto físico, tanto para el niño como a los que le rodean, por ello los gerentes de las jugueterías deben cumplir con lo estipulado en la Ley ya mencionada.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, gerentes y jugueterías.

## Abstract

The main objective of this research work was to describe the main characteristics of quality management under compliance with Law No. 28376 in the commerce sector, and other types of retail sales (toys) in the district of Huaraz, 2015, level of research and descriptive description - quantitative and with transectional design. it was determined that the universe of this item amounts to 34 games that was identified according to the list of the Provincial Municipality of Huaraz, it was resolved to work with 100% of businesses for being small, a questionnaire of 16 closed questions was administered (3 data general and 13 with respect to Law No. 28376); from which it was obtained as global results, that on average more than 80% of the managers do not take into account the indicators marked in the law N ° 28367, do not attend with the will to learn the training provided by the municipality and DIGESA, prepare to your staff about what they should consider to market their products. Finally, he concluded that in addition to not providing good care in these establishments, many of the toys they sell are unhealthy and highly harmful to health in case of ingestion or physical contact, both for the child and those who surround therefore the toy store managers must comply with the stipulations of the law and mentioned.

**Keywords:** Quality management, managers and toy stores.



## 5. Contenido

|  |             |
|--|-------------|
| <b>1. Título de la tesis.....</b>                          | <b>i</b>    |
| <b>2. Hoja de firma del jurado y del asesor .....</b>      | <b>ii</b>   |
| <b>3. Agradecimiento y dedicatoria.....</b>                | <b>iii</b>  |
| <b>4. Resumen y abstract.....</b>                          | <b>v</b>    |
| <b>5. Contenido .....</b>                                  | <b>vii</b>  |
| <b>6. Índice de tablas y figuras.....</b>                  | <b>viii</b> |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>                                | <b>1</b>    |
| <b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>                 | <b>11</b>   |
| <b>III. METODOLOGÍA .....</b>                              | <b>42</b>   |
| 3.1. Diseño de la investigación .....                      | 42          |
| 3.2. Población y muestra .....                             | 42          |
| 3.3. Definición y operacionalización de variables .....    | 54          |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 55          |
| 3.5. Plan de análisis.....                                 | 55          |
| 3.6. Matriz de consistencia.....                           | 56          |
| 3.7. Principios éticos .....                               | 57          |
| <b>IV. RESULTADOS .....</b>                                | <b>58</b>   |
| 4.1. Resultados .....                                      | 58          |
| 4.2. Análisis de resultados .....                          | 74          |
| <b>V. CONCLUSIONES .....</b>                               | <b>79</b>   |
| Referencias bibliográficas.....                            | 80          |
| Anexos .....   | 86          |

## 6. Índice de tablas y figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 01:</b> Distribución según edad .....  | 58 |
| <b>Tabla 02:</b> Distribución según género.....   | 59 |
| <b>Tabla 03:</b> Distribución según nivel educativo.....  | 60 |
| <b>Tabla 04:</b> Distribución según identificación de sustancias utilizadas en la elaboración de juguetes para ser comercializados. ....                          | 61 |
| <b>Tabla 05:</b> Distribución según verificación de inflamabilidad de los juguetes que comercializa. ....   | 62 |
| <b>Tabla 06:</b> Distribución según identificación de gerentes que adquieren rompecabezas de madera laminados.....  | 63 |
| <b>Tabla 07:</b> Distribución según observación de casos de reacción inflamable en los juguetes ante un estímulo con el fuego y/u otra sustancia inflamable ..... | 64 |
| <b>Tabla 08:</b> Distribución según importancia de la forma de juguete para venderlos.....  | 65 |
| <b>Tabla 09:</b> Distribución según influencia de la forma del juguete en la presentación de la integridad del niño .....   | 66 |
| <b>Tabla 10:</b> Distribución según información brindada a los clientes sobre las ventajas y desventajas según su forma .....                                     | 67 |
| <b>Tabla 11:</b> Distribución según establecimiento de descuentos para juguetes con desperfectos.....   | 68 |
| <b>Tabla 12:</b> Distribución según ofrecimiento de productos con fallas sin decir las al cliente.....  | 69 |
| <b>Tabla 13:</b> Distribución según verificación del registro de DIGESA y cumplimiento del rotulado.....  | 70 |
| <b>Tabla 14:</b> Distribución según conocimiento de la información que debe contener los rotulados .....  | 71 |

**Tabla 15:** Distribución según el cumplimiento de preparar al personal sobre temas referidos a nivel de toxicidad, juguetes inflamables e influencia de la demanda según la forma del juguete ..... 72

**Tabla 16:** Distribución según capacitaciones asistidas realizadas por DIGESA y la municipalidad sobre lo mencionado por la Ley N° 28376 ..... 73

## Índice de figuras

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Figura 01:</b> Distribución según edad .....  | <b>58</b> |
| <b>Figura 02:</b> Distribución según género .....  | <b>59</b> |
| <b>Figura 03:</b> Distribución según nivel educativo .....   | <b>60</b> |
| <b>Figura 04:</b> Distribución según identificación de sustancias utilizadas en la elaboración de juguetes para ser comercializados. ....                          | <b>61</b> |
| <b>Figura 05:</b> Distribución según verificación de inflamabilidad de los juguetes que comercializa. ....   | <b>62</b> |
| <b>Figura 06:</b> Distribución según identificación de gerentes que adquieren rompecabezas de madera laminados .....   | <b>63</b> |
| <b>Figura 07:</b> Distribución según observación de casos de reacción inflamable en los juguetes ante un estímulo con el fuego y/u otra sustancia inflamable ..... | <b>64</b> |
| <b>Figura 08:</b> Distribución según importancia de la forma de juguete para venderlos .....   | <b>65</b> |
| <b>Figura 09:</b> Distribución según influencia de la forma del juguete en la presentación de la integridad del niño .....   | <b>66</b> |
| <b>Figura 10:</b> Distribución según información brindada a los clientes sobre las ventajas y desventajas según su forma.....                                      | <b>67</b> |
| <b>Figura 11:</b> Distribución según establecimiento de descuentos para juguetes con desperfectos.....   | <b>68</b> |
| <b>Figura 12:</b> Distribución según ofrecimiento de productos con fallas sin decir las al cliente .....   | <b>69</b> |
| <b>Figura 13:</b> Distribución según verificación del registro de DIGESA y cumplimiento del rotulado .....   | <b>70</b> |
| <b>Figura 14:</b> Distribución según conocimiento de la información que debe contener los rotulados .....  | <b>71</b> |

**Figura 15:** Distribución según el cumplimiento de preparar al personal sobre temas referidos a nivel de toxicidad, juguetes inflamables e influencia de la demanda según la forma del juguete .....72

**Figura 16:** Distribución según capacitaciones asistidas realizadas por DIGESA y la municipalidad sobre lo mencionado por la Ley N° 28376.....73

## I. INTRODUCCIÓN

Las necesidades, deseos y expectativas, y la misión constante de las empresas por lograr satisfacerlas, hace que vivamos en un mundo cada vez más competitivo en la cual , cada una de ellas se preocupa por mejorar sus productos, servicios, procesos, etcétera, queriendo obtener la tan ansiada calidad la cual hace que esta sea una búsqueda contante, por ello el centro de estudios la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, dentro de la carrera profesional de administración de empresas propone como línea de investigación la gestión de calidad, la cual será el pilar para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Es notable que en la ciudad de Huaraz muchos clientes muestran gran insatisfacción a causa de los productos que se les expende, ya que muchas veces estos aparentan no ser nocivos y luego terminan afectando la salud, puesto que muchos de estos no cuentan con los requisitos mínimos para poder ser vendidos, y mucho de estos casos se ven reflejados en el sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en la ciudad de Huaraz, dado que como se reflejan en las noticias cada año cuando se hacen las respectivas revisiones por las entidades competentes se decomisa grandes cantidades de juguetes, así mismo muchos de estos que se han vendido han terminado afectando la salud e integridad de muchos niños, por ello se realizará este estudio basado en la aplicación de la Ley N° 28376, demostrando que sí se cumplen con los parámetros establecidos se puede obtener un producto que el cliente considere que es de calidad en la ciudad de Huaraz.

Por todo lo mencionado anteriormente, el enunciado del problema de presente trabajo de investigación es: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, 2015)?

Para poder responder el problema planteado líneas arriba, se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, 2015?

Para lograr el objetivo general se plantearon los objetivos específicos mencionados a continuación:

- Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz.
- Determinar las características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz.

Este trabajo de investigación se justifica en que es sumamente importante saber sí una empresa está logrando conseguir la gestión de calidad haciendo buen uso de los recursos por medio de los requisitos estipulados en la Ley de Registro Sanitario N° 28376. Así mismo permitió a las personas a cargo de las jugueterías ser empáticos y tomar conciencia sobre el tipo de productos que ofrecen a sus clientes, de tal manera que estos puedan saber cómo identificar las principales características y atributos que debe tener un juguete para ser de calidad, y así lograr la satisfacción de los clientes, y como consecuencia fidelizarlos, ya que no tendrán dudas de poder obtener un mal producto; así mismo, cabe mencionar que el presente trabajo de investigación puede ser tomado como referencia para investigaciones futuras, ya que los conocimientos deben de ser compartidos para que puedan profundizarse más y lograr nuevos hallazgos para mejorar las ventas y/o crear nuevas pequeñas y micro empresas, puesto que como es conocimiento de muchos estas son elementales en la economía de nuestro país y el mundo.

Con respecto al sustento teórico este trabajo de investigación se enfocó en la Ley N° 28376, Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorios tóxicos o peligrosos, la cual nos menciona los requisitos que deben tener en cuenta en los juguetes para que estos no sean declarados como tóxicos ni dañinos para la salud de los menores de edad y de esta manera lograr la satisfacción de los clientes.

En lo relacionado a la metodología a emplearse, este trabajo de investigación fue de nivel cuantitativo, de tipo descriptivo, ya que se caracterizó la calidad del producto que ofrecen las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de ventas por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, en lo referido al diseño de la investigación fue no experimental, puesto que se observan fenómenos y situaciones tal cual se dan en su estado natural, así mismo es transeccional o transversal, porque se recolectaron los datos en ese momento y en un único tiempo.

Respecto a la población se cuenta con un total de 34 establecimientos del sector comercio - rubro otros tipos de venta al por menor (juguetes) acerca de las técnicas de investigación consideramos, la observación y los cuestionarios en este caso encuestas y sus respectivos instrumentos de recolección de datos, como es el caso de los cuestionarios estructurados.

Los datos que se obtuvieron de la aplicación de las técnicas e instrumentos mencionados líneas arriba, acudiendo a los dueños de estas micro y pequeñas empresas las cuales dichas respuestas fueron procesados en el programa en el programa SPSS 22, para su procesamiento y la presentación de tablas , figuras y su respectivo análisis estadístico.

Con respecto a los resultados más resaltantes que en promedio más del 80% de los gerentes no toman en cuenta los indicadores mencionados en la Ley N° 28376, no asisten con voluntad de aprender a las capacitaciones brindadas por la municipalidad y DIGESA, en muchos casos se debe al nivel educativo que poseen,



dado que se obtuvo que el 79.4% solo cuenta con secundaria incompleta, y se considera que influye puesto que piensan que capacitar es pérdida de dinero y tiempo solo esperan recibir las utilidades o incrementar sus ventas sin evaluar las herramientas para conseguir esa meta, no preparan a su personal sobre lo que deben de tener en cuenta para comercializar sus productos, por ello se llegó a la conclusión que además de no brindar una buena atención en estos establecimientos muchos de los juguetes que comercializan son insalubres y altamente nocivos a la salud en caso de ingesta o contacto físico, tanto para el niño como a los que le rodean, por ello los gerentes de las jugueterías deben cumplir con lo estipulado en la Ley ya mencionada, ya que esto les permitirá aumentar sus utilidades cuidando la integridad de los que compren el producto, evitando así los decomisos y sanciones que imponen las autoridades correspondientes.

## 1.1. Planeamiento de la Investigación

### 1.1.1. Planteamiento del problema

#### a. Caracterización del problema

En la revista ASEP (2015) se hace mención que en los últimos años las empresas son entes importante de la economía de un país, ya que estos tienen un rol importante e imprescindible en el desarrollo social y económico, ya que estas nacen a partir de las necesidades que van adquiriendo las personas con el pasar del tiempo, y buscan satisfacerlas, al mismo tiempo que compiten por superar a la oferta que existe en el mercado y esto se ve reflejado en que las pequeñas y micro empresas participan de una manera primordial dentro de la economía de un país no solo por el dinero que generan fruto de sus ventas sino que son grandes generadores de empleo, puesto que de ellos depende el 75% de la población económicamente activa (PEA) así mismo estas aportan el 40% del Producto Bruto Interno, por ello una de las principales funciones del estado es motivar y brindar las facilidades necesarias para la creación de empresas, motivando así el crecimiento de estas, puesto que está demostrado que ayudan al desarrollo del país, reduciendo la pobreza, y dando mejor calidad de vida mediante los empleos que ofrece a la población. (parr. 1-3)

Las pequeñas y micro empresas día a día enfrentan grandes retos para lograr posicionarse en mercado y así reflejar su crecimiento económico, es por esto que los gerentes deben considerar de gran importancia la identificación y aplicación de enfoques adecuados que contribuyan a ser más competitivos en el mercado, una de maneras de conseguir esto es mediante la gestión de calidad el cual hace que puedan estar un paso adelante que otras empresas logrando que se diferencien de los demás, puesto que con este enfoque puedes satisfacer las necesidades y expectativas que los clientes requieren, consiguiendo así que estos valoren los esfuerzos que se hace por brindarles algo de calidad. (parr. 1-3)

Asimismo IPE (2012) nos menciona que las micro y pequeñas empresas son un segmento importante por ser generador empleo en el Perú, sin embargo estas afrontan varios obstáculos, ya que muchos de estos no cuentan con una adecuada infraestructura, uno de los grandes limitantes que enfrenta es su tamaño, puesto que no cuentan con la capacidad adecuada (financiera, recursos humanos, infraestructura, etc.) para incrementar su productividad, por ello frente a las grandes empresas no son muy competitivas, la gran mayoría carece de inadecuada tecnología, y las que poseen en su mayoría no son modernas, así mismo muchos carecen de información actualizada y falta de preparación por parte de su directiva al ser muchos de estos empíricos. (parr. 4,8,9)

Con respecto a las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) éstas son organizaciones económicas dedicadas a brindar entretenimiento a los infantes mediante la venta de artículos y objetos las cuales contribuyen a estimular sus habilidades y la distracción de los niños, en Huaraz se observa poco interés por cumplir con las normativas legales que estipulan los requisitos que se deben de tener en cuenta para la comercialización de los mismos como es el nivel de toxicidad, registro sanitario, forma del juguete, rotulado, etc; de tal manera que los centros comerciales tienden a realizar sus inversiones en juguetes sin considerar los requisitos que estos deben de tener para ser vendidos.

Según datos obtenidos del Empretec (2012) de cada 100 negocios emprendidos 70 fracasan, a causa de una mala gestión respecto a su costeo como al estado que estos deben de tener para ser comercializadas, teniendo como consecuencia los siguientes casos:

**A nivel internacional**, RED RPP (2015) menciona que la empresa fabricante de juguetes Mattel, informo sobre el retiro de sus tiendas de aproximadamente 20 millones de juguetes, ya que varios de estos habían sido identificados que contenían pinturas que podían afectar la salud de los niños, esta empresa asumió la responsabilidad por los daños causados, así mismo respecto a sus clientes se disculpó, y a pesar de ello los directivos invirtieron fuertes sumas de dinero en tratar de solucionar el problema y en explicar lo ocurrido a través de diversos medios de comunicación a nivel internacional, de la misma manera esta empresa para aquellos clientes que adquirieron los juguetes tóxicos otorgó una nota de crédito por el mismo costo que el juguete, aunque no fue suficiente ya que esto no compensa completamente las molestias generadas al cliente, aunque sí además de la nota de crédito se les diera un bono económico resarciría un poco la incomodidad aunque generarían un monto adicional a todo lo que ya se está perdiendo. (parr. 10, 12,13)

**A nivel nacional** según Panamericana (2013) se encontró que faltando poco para navidad la Dirección Regional de Salud (DIRESA) realizo los operativos para inspeccionar los productos que se expenden y analizar sí estas cumplen o no con las normas de seguridad y salud necesarias, es así como en pocos días se han decomisado 30 mil juguetes, entre ellas se identificó: pelota, muñecas y otros juguete en su mayoría plástico, las cuales no tenían permiso sanitario además que fueron detectados como tóxicos y pueden afectar la salud de los niños. Personas sabidas opinaron que la población debe no optar por adquirir productos baratos, ya que estos en su mayoría no contienen ningún permiso y son elaborados con materiales de dudosa procedencia. (parr. 1)

Dichos casos señalan que existe una pésima gestión por parte de los empresarios que se dedican a la comercialización de juguetes, por consiguiente las autoridades pertinentes y las organizaciones privadas se motivan a practicar enfoques de calidad tales como gestión, equipamiento, capacitación, implementación, etc. Y poner en practica la mejora continua para obtener un cliente satisfecho y lograr la sostenibilidad en el mercado, acerca de los elementos que influyen en el aseguramiento de calidad del producto en los centros del sector comercio – rubros otros tipos de venta por menor (juguetes) tenemos al personal que se encarga de la venta de los mismos, ya que no solo se encuentran desmotivados sino muchos de ellos no saben tampoco manipular los juguetes y muchas veces terminan deteriorándolos.

#### 1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz 2015?

#### 1.1.3. Objetivos de la investigación

Para poder dar respuesta al problema planteado se platea el siguiente objetivo general el cual es:

Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, 2015.

Para elaborar el objetivo general se planteó los objetivos específicos que mencionaré a continuación:

- Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz.
- Determinar las características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz.

#### 1.1.4. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se justifica en que es necesario conocer si se está desarrollando adecuadamente la gestión de calidad en el micro y pequeñas empresas a través de sus características evaluando si se cumplen con los requisitos estipulados en la Ley de registro Sanitario N° 28376, ya que la información que se encuentra acerca si dicha Ley se cumple es escasa.

Mediante este trabajo se podrá generar conciencia en los administradores de las jugueterías que en su mayoría son sus dueños acerca de calidad del producto que ofrece, logrando así que estos puedan identificar las características esenciales que necesitan mejorar para poder brindar un producto y que sea considerada por los clientes de calidad y así conseguir la satisfacción y la fidelización de los mismos.

Asimismo esta investigación también servirá como referente para futuras investigaciones, ya que podrán ser encargadas de profundizar más sobre el tema de gestión de calidad puesto que los hallazgos se presentan en un contexto en el que las micro y pequeñas empresas son parte esencial de la actual economía de nuestro país, siendo así de gran importancia aplicar adecuadamente la calidad de servicio y con el producto para el crecimiento y desarrollo de la misma.

Una de las principales limitantes fue la fidelidad y veracidad de los datos por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo muy importante, asimismo se consideró que el estudio es viable, puesto que se cuenta con los recursos financieros humanos y materiales para llevarlo a cabo.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Velasteguí (2012) en su investigación denominada “Estudio de factibilidad para la creación de la microempresa denominada CREATOYS, dedicada a la elaboración de juguetes de madera”, tuvo como objetivo general implementar una empresa donde su principal actividad sea la producción y elaboración de juguetes de madera específicamente en el sector Sangolquí y sus alrededores, trabajó con una población de 100 personas encuestadas de las cuales el 68% de los encuestados acogen a los juguetes de madera y un 32% que no les llamó mucho la atención, se obtuvo que por su forma obtiene un grado de aceptación favorable dentro del sector seleccionado como el mercado objetivo. Llegó a la conclusión que en los últimos años se ha incrementado negocios dedicados a la elaboración de juguetes de madera en la ciudad de Quito y sus alrededores, por la cual se consideró este proyecto como una implementación favorable y como una buena opción para la solución de las necesidades brindando un producto al gusto del cliente y de calidad.

Tufiño (2010) en su trabajo de investigación denominada “Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la fabricación y comercialización de material lúdico didáctico de madera para niños de 0 a 5 años de edad ubicada la ciudad de Quito”; trabajó con una población de 138 encuestas realizadas a los clientes, donde se obtuvo como resultado que el 98% cree que la madera es un material adecuado para la fabricación de juguetes didácticos y otro 2% que no lo cree; el 18% considera muy importante el diseño mientras que un 25% el material, otro 50% la funcionalidad y el 7% el precio; asimismo cabe mencionar que el 99% considera que es necesario que exista una organización que se dedique a la elaboración de juguetes de madera, un 7% considera que es necesario adquirir rompecabezas para el desarrollo intelectual del niño, otro 32%



considera que es el cubo, un 29% los encajes y un 32% los ensartes. Llegó a la conclusión que acorde a las respuestas obtenidas por los clientes se determinó que es factible y viable la creación de juegos educativos hechos a base de madera para niños de 0 a 5 años de edad.

Rodriguez (2010) en su trabajo de investigación denominado “Identificación de la problemática del consumidor en la interpretación de la información en la tabla nutricional de las etiquetas”; tuvo como objetivo principal identificar los problemas o inconvenientes más usuales de la población Bogotana, al momento de realizar la lectura del rotulado nutricional de los alimentos envasados, diseñando un material educativo para el consumidor de alimentos envasados, trabajó con una población de 60 personas y se obtuvieron los resultados que el 82% de las personas encuestadas respondieron afirmativamente, qué saben qué es la tabla de información nutricional, del total de personas encuestadas 51 respondieron qué saben lo que contiene el rótulo nutricional, sin embargo 8 personas no saben lo que es y otra evitó responder a la pregunta. Llegó a la conclusión que es necesario tener la información del producto que se va a consumir observando la necesidad que se va a satisfacer, la educación es una herramienta adecuada para generar nuevos hábitos y estilos de vida promoviendo modificaciones al momento de seleccionar un producto, puesto que sabes es un derecho de todos y una prioridad para lograr el desarrollo y progreso de todos.

Escobar y Chaves (2005) en su trabajo de investigación denominada “Publicidad engañosa en Chile”; trabajó con una población de 130 personas y se obtuvo un resultado que las personas en un 50% no se ven influenciados por los medios televisivos, mientras que un 15% se ve muy influenciado y un 35% regularmente influenciado, donde llegó a la conclusión que es importante centrarse en la publicidad engañosa de los productos ya que se cómo se explicó en las normas establecidas por el Ministerio de salud varios

establecimientos donde se expuso qué es lo que deben de tener sus productos para no caer en engaños y así evitar ser víctimas de ese tipo de publicidad y a la vez no ser que sus clientes recaigan en esto.

Franco (2014) en su trabajo de investigación denominado “La publicidad engañosa en la legislación vigente en el Ecuador”; tuvo como objetivo conocer y analizar de manera concreta como la publicidad engañosa afecta las sociedades y a partir de esta investigación se pueda analizar las limitaciones jurídicas en la resolución de los procesos tanto administrativos como judiciales para que no se propague ese tipo de publicidad, se manejó una publicidad a 49 personas, donde se obtuvo como resultado que el 55% de la población total encuestada han adquirido productos expuestos mediante publicidad engañosa y el 45% de la población total encuesta no ha adquirido productos expuestos mediante publicidad engañosa, 70% de la población total encuestada realizaría una denuncia sí fuesen afectados por la publicidad engañosa y el 30% de la población total encuestada no realizaría una denuncia sí fue afectada por la publicidad engañosa, teniendo como conclusión que las organizaciones prometen al consumidor productos que supuestamente garantizan la felicidad inmediata, productos que dicen ser mágicos y no cumplen con todas las funciones indicadas en la publicidad, la gran evolución de los medios de comunicación han llevado hoy en día funcionan como transmisores de mensajes comerciales de tal manera que se extiende masivamente los procesos de publicidad corriendo el riesgo de presentar la publicidad engañosa.

Almagor (2011) en su trabajo de investigación denominado “Factores influyentes asociados en la aparición de accidentes domésticos en niñas y niños menores de 5 años, atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Vicente De Paúl, de la ciudad de Ibarra en el período Noviembre 2010 a Julio del 2011.”; tuvo como objetivo primordial identificar los factores influyentes relacionados a la aparición de accidentes domésticos en niñas y niños menores de 5 años atendidos en el servicio de emergencia del hospital

San Vicente de Paúl en la ciudad de Ibarra en noviembre del 2010 hasta Julio del 2011, trabajó con una población de 109 personas y se obtuvo el resultado es que el 10% considera que los riesgos detectados para un incendio son los juguetes y objetos pequeños al alcance de los niños, mientras que la gran mayoría considera que las cunas y las camas más protegidas son los mayores riesgos para un incendio, se concluyó que muchas de las lesiones infantiles son prevenibles, ya que gran parte de estos ocurren dentro de un hogar en su mayoría en presencia de mayores que puedan supervisarlas y en quienes caería la responsabilidad a causa de la negligencia.

MAPFRE (2001) en su trabajo de investigación titulado “Seguridad contra incendios, 2000”, tuvo como objetivo conocer las características definitorias del riesgo de incendios en las empresas españolas, así como de manera especial la organización, medios humanos, técnicos y actuaciones desplegadas en sus programas de seguridad contra incendios, trabajó con una población de 1200 personas, teniendo como resultado 72,9% no cuentan con un departamento diferenciado que gestione la seguridad contra incendios, mientras que un 25% sí maneja la gestión de seguridad contra incendios y 1,4% prefieren no opinar o no sabe, llegando a la conclusión que la gestión de protección contra incendios es competencia de un departamento de seguridad específicos e independiente, en tan sólo el 4% de las empresas participantes, mientras que la mayoría de estos casos equivalente a un 55% es atendida por el servicio de prevención de riesgos laborales, se observa una mayor tendencia a la disposición de instalaciones técnicas de automática detección y rociadores como son los extintores, se quiere que el área de recursos humanos debe estar preparada contra este tipo de incidentes.

Ramirez (2014) en su trabajo de investigación denominado “Comparación de contenido de plomo en pintura de juguetes plásticos de color rojo de procedencia nacional contra los importados que cumplen con

regulación internacional por la técnica de ICP”; la cual tuvo como objetivo determinar el grado de toxicidad que poseen los juguetes plásticos con procedencia nacional y así determinar su desviación contra la regulación internacional, la población utilizada son 4 muestras y se obtuvo como resultado que en promedio de las muestras tomadas por mercado variantes del 787.7 ppm hasta 1586 ppm obteniendo un promedio total de 1127 ppm, estos son valores que superan en un 1252% el valor permitido, concluyendo que sí están contaminados, puesto que se tomaron para realizar el estudio comparativo tres muestras de juguetes importados que en sus empaques indicaban que estaban acorde a regulación y los contenidos de plomo en estos fue de 42.7 ppm por debajo del límite y luego de comparar los juguetes de procedencia nacional contra juguetes de procedencia extranjera con regulación de plomo en pintura se puede concluir que los juguetes nacionales poseen elevados niveles de este contaminante que supera los niveles de aceptación.

Riba (2010) en su trabajo de investigación denominado “Rótulo nutricional”, tuvo como población 12 supermercados, obteniendo como resultado que hasta el 54% de la población lee la información de los productos, este valor es ligeramente inferior al hallado en el trabajo del 2003 ya que el porcentaje de personas que leen el rotulado en ese momento era del 70%, llegó a la conclusión que a pesar de los esfuerzos obtenidos en materia de legislación del rótulo es bajo el porcentaje de personas que utilizan la información presente, cabe resaltar que en el 2003 había un 70% frente a un 54% de la actualidad, y eso que en esa época no existía la obligatoriedad de presentarlo, asimismo cabe destacar que existe demasiada confusión en la población acerca del concepto de rótulo y sobre la información que contiene el mismo esto se pone de manifiesto al mencionar la fecha de vencimiento o la lista de ingredientes en el caso de los nutricionales la presencia del rotulado facilita el proceso de educación y brinda al consumidor la información necesaria para realizar una elección adecuada de alimentos.

Zevallos (2014) en su trabajo de investigación titulado “Determinación y cuantificación de plomo por espectrofotometría de absorción atómica juguetes de plástico armable comercializados en mesa redonda”, tuvo como objetivo principal determinar la presencia y concentración de plomo en juguetes de plástico comercializados en mesa redonda, trabajó con una población de 40 negocios obteniendo como resultado que gran parte de los juguetes que se expendían estaban altamente contaminados teniendo en promedio un 13% en exceso de plomo. Se concluyó que de las 40 muestras analizadas los que venían en colores rojo y azul tenían más cantidad de esta sustancia, DIGESA, informó que los colores con mayor cantidad de esta sustancia son el rojo y amarillo puesto que el 57% de juguetes poseían altos índices de plomo, por ello se tomó como referencia estos colores para la alerta sanitaria.

Huaranga (2016) en su trabajo de investigación denominada, “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013”; el cual tuvo como objetivo principal describir las principales características de la Gestión de Calidad, en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote período 2013, trabajó con una población de 23 restaurantes obteniendo como resultados que el 78, 3% capacita su personal y el 21, 7% no nos capacita, llegó a la conclusión que la totalidad de los empresarios dueños de los restaurantes en Nuevo Chimbote consideran que no se cuenta con parámetros de calidad de la ISO, pero la mayoría que ocupó el 69% aplica una gestión administrativa, por lo cual a gran parte les ha llevado a adoptar una técnica de mejora continua, por ello se realizan capacitaciones que estén dirigidas al servicio al cliente y que se debe tener como prioridad el precio ante sus proveedores.

Liza y Cornejo (2016) en su trabajo de investigación denominado “Factores asociados a la decisión de lectura de etiquetas por consumidores de la Ciudad de Lima, Perú en el 2015”, tuvo como objetivo determinar los factores asociados a la decisión de lectura de etiqueta para la compra de alimentos por los consumidores de la Ciudad de Lima, Perú en el año 2015 se trabajó con una población de 318 personas, se obtuvo como resultado que se observa que el mayor porcentaje de un 74,7% de encuestados no lee la etiqueta y éstas están en un rango de 18 a 29 años, obteniendo como conclusión que existen factores asociados saber sí leer la etiqueta para la compra de productos por parte de los consumidores en la ciudad de Lima, Perú en el 2015, con un resultado significativos para la edad y género encuestados que refirieron que no leen las etiquetas de los productos los motivos que asocian para no hacerlo es que no tienen tiempo que manifestó un 36% de los encuestados y un 32% que respondió que no entiende que es lo que debe de leer.

## 2.1.Marco teórico

### - **Gestión de calidad**

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) mencionan que la gestión de calidad son aquellos métodos las cuales ya sea de manera ordenada, aleatorio o combinada son utilizadas dentro del proceso administrativo, asimismo citan a Witcher (1995) quien hace referencia que son aquellas herramientas que ayudan a mejorar la dirección en un área determinada, ya sean recursos humanos, marketing u otra. Price (1989) restringe más esta teoría limitándola a una técnica para el control, así mismo Broka y Broka (1992) afirma que la gestión de calidad sería un modelo basado en un enfoque humanista y sistemático a la dirección y para que esta pueda asimilarse debería de adoptar un método más estructurado y una teoría enfocada a como dirigir una organización y esta sea exitosa. (pp. 50-51)

Camisón etal. (2006) citan a Stahl y Grigbsy, (1997, pp.162-163) quienes manifiestan que la gestión de calidad es una herramienta estratégica la cual ayuda a los directivos de una organización a como estar un paso frente a la competencia y eso se refleja, a través de sí se logró satisfacer o no la necesidad del clientes, según Kia (1997) percibe la gestión de calidad como una herramienta que integra las metas y objetivos de la mano de sus recursos, así mismo Tummala y Tang (1996) definen la calidad como una estrategia que une los objetivos y la competitividad junto a los esfuerzos para obtener la calidad utilizando los materiales, la información y los recursos humanos para mejorar los productos y satisfacer a los clientes. (pp. 50-51)

Camisón et al. (2006) mencionan que la gestión de calidad se definiría como un sistema que se entiende como un método ecléctico, es decir que trata de reunir valores e ideas, tendencias, etcétera, como lo menciona Guillen (1994, p.84) quien reúne aportes de tres grandes modelos de la organización, recalca su preocupación por la productividad, el ausentismo y la rotación continua de los trabajadores, la calidad, la burocracia, la solidez del entrenamiento de técnicas de control de calidad, producción y análisis de áreas. (p. 54)

- **Ley N° 28376, Ley que Prohíbe y sanciona, la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos.**

El peruano (2008)

#### TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

a. implementación: las organizaciones deben de tomar en cuenta la siguiente estructura:

- Estrategias: Consiste en establecer, definir parámetros, políticas y objetivos para lograr la satisfacción del cliente y este a su vez pueda valorarlo como un producto y/o servicio de calidad, estos parámetros deben de ir de la mano de los resultados que se quieren alcanzar en un periodo determinado.
- Proceso: Luego de un estudio requerido se debe de estudiar, las actividades, materiales y procesos que se requieren para la elaboración de un producto, estos a su vez deben de ir acompañados de lo que se quiere obtener, es decir los objetivos a corto y largo plazo planteados, así como fijar medidas de control para ejecutar adecuadamente los procedimientos.



- Recursos: Consiste en asignar las funciones necesarias y concisas al personal, equipo y maquinarias necesarias para la elaboración de un producto o la prestación de un determinado servicio, el clima laboral y el capital necesario para ejecutar las actividades y obtener resultados de calidad.
- Estructura organizacional: Fijar una estructura de deberes, responsabilidades, jerarquía, y flujo de comunicación que debe de tener una organización para tener un buen ambiente de trabajo, y así contribuir con la obtención de un producto de calidad.
- Documentos: Todos los procedimientos deben estar documentados así como los formularios o cualquier otra documentación para la poder ejecutar un buen proceso en toda la organización logrando así la eficiencia, eficacia y efectividad. (p.1)

#### Disposiciones generales

##### Artículo N° 1.- De la finalidad de la Ley

La presente normativa es de carácter técnico y tiene la finalidad de velar y preservar la salud e integridad de los consumidores en general, tal y como lo menciona la Ley de protección a los consumidores, con respecto a los juguetes y útiles de escritorio que puedan ser tóxicos o peligrosos, por ello la presente Ley nace en preocupación de analizar, verificar y frenar la comercialización de aquellas que sean perjudiciales para la salud, también se establece los procedimientos administrativos, los requisitos juguetes y/o útiles de escritorio, así como las obligaciones para los que se dedican a este tipo de actividades, ya sea en cuanto a su fabricación, distribución, importación o comercialización de este tipo de productos, así como establecer la

respectiva sanción administrativa para aquellos que la infrinjan, por ello se quiere establecer mecanismos de control que ayuden a la verificación y cumplimiento de estos parámetros logrando ejecutar la presente Ley. El peruano (2008, p.1)

#### Artículo N° 2: Mención a referencias

El peruano (2008) cualquier referencia en esta norma al mencionar la palabra “Ley”, se refiere a la Ley N° 28376, Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación distribución, y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligroso, así mismo cuando se mencione la palabra “Reglamento”, se referirá a la misma Ley que se hizo mención líneas arriba. (p.1)

#### Artículo N° 3: Ámbito de Aplicación

La presente normativa es de aplicación a todas aquellas actividades que estén comprendidas a la fabricación, importación, distribución, comercialización de juguetes y útiles de escritorio y a las demás actividades que procedan de esta o estén relacionadas, tal y como es el caso de su almacenamiento y/o transporte de este tipo de bienes, todo lo establecido en esta Ley son de cumplimiento obligatorio para todo tipo de personas de entidades procedentes del estado privado, su aplicación se encuentra comprendido en todo el territorio Peruano, se encuentran comprendidos los productos del anexo I y III de esta Ley, no están incluidos los productos comprendidos en el anexo II de la misma. El peruano (2008, p.1)

## TITULO II

### AUTORIDADES COMPETENTES

#### Artículo N° 5.- De las Autoridades

Según lo establecido en esta Ley y sin contradecir a lo mencionado en las normas, los Ministerios y otras entidades encargadas de regular, fiscalizar y sancionar. Las autoridades sectoriales son las encargadas de coordinar la formulación de normas e instrumentos de implementación para cumplir esta Ley. (p.1)

#### Artículo N° 6.- Del Ministerio de Salud General de Salud Ambiental – DIGESA

El Ministerio de Salud a través de DIGESA, dispondrá las instrucciones para ejecutar el control y verificación de los productos tóxicos o peligrosos. DIGESA recibirá de los Direcciones Regionales de Salud y de las Direcciones de Salud de Lima, la información de los registros y autorizaciones otorgadas por estas, y almacenará estos datos en su base de datos, es función de DIGESA proponer las modificaciones con la finalidad primordial de proteger la salud de la población. El peruano (2008, p.3)

#### Artículo N° 7.- De la Superintendencia Nacional de Administración tributaria – SUNAT

El peruano (2008) la SUNAT, es la entidad encargada de inspeccionar y fiscalizar el ingreso al país de juguetes y útiles de escritorio que han sido elaborados en el extranjero, exigiendo que se cumpla con lo establecido en este reglamento y de las normas aduaneras vigentes. (p.3)

Artículo N° 9.- Del instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

El peruano (2008) esta entidad, la cual a través de la comisión de Protección al consumidor, se encargará de vigilar y controlar el rotulado de los juguetes mientras se encuentren en el mercado, así como también está encargada de imponer las sanciones administrativas y las medidas correctivas establecidas en esta Ley. (p.3)

Artículo N° 10.- De los Gobiernos Regionales y Locales

El peruano (2008) estas son las encargadas de coordinar y emitirán los instrumentos de implementación para el cumplimiento de esta Ley dentro su se área de Jurisdicción. Las Direcciones regionales de Salud, está encargada de otorgar el Registro Nacional para las empresas que se dediquen a este tipo de actividades. (p.4)

#### TITULO IV

#### REGISTRO PARA FABRICACIÓN, IMPORTACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE JUGUETES Y ÚTILES DE ESCRITORIO

Artículo N° 15.- Del Registro

El peruano (2008) todo aquel que se va a dedicar a este tipo de actividades, debe de solicitar su Registro a la DIRESA, su domicilio fiscal, este registro tendrá una vigencia de 05 años renovable, sí se quiere realizar alguna modificación según corresponda sí domicilio fiscal, dicho registro tendrá unas

vigencia de cinco años renovables, sí se quiere realizar cualquier modificación deberá ser comunicado, teniendo como plazo máximo hasta 07 días hábiles después de ser efectuado, dicha información deberá ser acompañada de la respectiva información que compruebe dicha modificación, este al ser renovado podrá mantener su código, así mismo este registro podrá ser anulado sí la autoridad, siempre y cuando el titular incurra en acciones tipificadas con infracción grave o muy grave. (p.5)

#### Artículo N° 16.- Requisitos para el Registro Nacional

El peruano (2008) el registro tiene como principal fin identificar a las personas que pueden desarrollar las actividades comprendidas por esta Ley.

Los requisitos para el Registro Nacional son:

- Solicitud dirigida al Director de DIRESA según corresponda su jurisdicción, con carácter de declaración jurada, donde se señalará el nombre del titular, DNI, RUC y dirección domiciliaria sí es una persona natural, y de ser persona Jurídica.
- Memoria descriptiva, donde se señalara las actividades que realizara. Así mismo, deberá indicarse el lugar donde se realiza las actividades comprendidas de ellas, incluyendo el lugar de almacenamiento.
- Para el caso de las personas jurídicas que son jurídicas, se debe adjuntar la licencia de funcionamiento de las instalaciones, la cual será facilitada por la autoridad municipal, y de ser el caso de ser arrendado se presentara la licencia de funcionamiento del arrendatario, en el caso de ser mas de 01 local se presentara la licencia de cada uno de ellos. (p.6)

#### Artículo N° 21.- Juguetes y útiles de escritorio usados

El peruano (2008) se prohíbe la importación y comercialización de juguetes y útiles de escritorio usados para su comercialización. (p.8)

#### TITULO IX

#### CONTROL, INFRACCIONES, MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SANCIONES

#### Artículo N° 24°.- Del control y verificación

El peruano (2008) autoridades pertinentes en caso de fabricación nacional distribución o comercialización realizar el respectivo. En función de la comisión de protección al consumidor del Instituto Nacional de defensa de la competencia y de INDECOPI, tienen como función principal supervisar y fiscalizar todo el territorio peruano sea cual sea el punto donde se expenden este tipo de productos, de ser necesario la autoridad de salud solicitara tomar las muestras necesarias para su análisis respectivo hilos. En caso de que se comercialicen productos que no cuenten con autorización sanitaria se ejecutará el decomiso total por la autoridad respectiva. (p.9)

#### Artículo N° 25.- De las infracciones

El peruano (2008) en caso de no cumplir en lo dispuesto por la presente Ley, traerá como consecuencia una sanción, la calificación de las infracciones serán impuestas por la autoridad de salud, en la cual dentro de sus facultades, las cuales fueron concedidas por la Ley y evaluarán previamente la proporción de

los daños producidos y la sanción está fundamentada señalado por la Ley N° 27 444 Ley del procedimiento administrativo general. (p.9)

#### Artículo N° 26.- Clasificación de infracciones

Las infracciones dispuestas por la Ley se clasificarán en:

##### Infracciones leves

- Cuando el encargado de realizar es el tipo de actividades comprendidas en la presente Ley, por primera vez no cumpla con proporcional actualizar la información a la autoridad sanitaria.
- Cuando el encargado de realizar este tipo de actividades impida por primera vez el ingreso la autoridad sanitaria y autoridades encargadas de hacer cumplir la presente Ley.
- Cualquier otra infracción que la autoridad lo determine.

##### Infracciones graves

- Comercializar juguetes y útiles de escritorio sin consignar el rótulo del producto ni el número de Registro o la autorización sanitaria.
- Cuando se expenden producto sin autorización sanitaria.
- Cuando el importador fabricante distribuidor o comercializador coloca en el mercado juguetes o útiles de escritorio que han sido consignados como tóxicos.
- Reincidencia de las infracciones leves.
- Otros que la autoridad lo considere así.

#### Infracciones muy graves

- Cuando el representante de realizar este tipo de actividades en cualquiera de sus dimensiones oculta o alteran la información consignada en los expedientes para poder obtener autorizaciones mencionadas en el reglamento.
- Cuando el encargado de ese tipo de actividades altere, falsifique o adultere la autorización sanitaria o el rótulo del juguete o útiles de escritorio.
- Cuando el encargado de realizar este tipo de actividades coloque en el mercado juguetes y útiles de escritorios sin autorización sanitaria y que contengan sustancias mayores a lo indicado en el anexo 4 de la presente ley.
- Cuando a causa del uso ese tipo de juguetes y útiles de escritorio produzca intoxicación.
- Otros con autoridad lo crea competente (pp. 9-11)

#### Artículo N° 27.- De las medidas seguridad y sanciones

Dentro de las medidas de seguridad y sanciones administrativas en las que puede incurrir, en contra de esta Ley están dispuestas en el artículo N° 130 y en la Ley N° 26 84 2 Ley General de Salud, dichas medidas serán de ejecución inmediata aplicando las sanciones correspondientes en el momento de ser imputada. El peruano (2008, p.11)

#### Artículo N° 28.- De los criterios de la autoridad

El peruano (2008) la autoridad pertinente debe de tener en cuenta al momento de sancionar los principios de razonabilidad, flexibilidad y uniformidad, las cuales están comprendidas en el artículo 4 de la Ley N° 27444 Ley del procedimiento administrativo general, donde se deberán tener en cuenta los siguientes criterios para imponer una sanción.



- a. Los daños producidos en contra de la salud de las personas
- b. La gravedad de la infracción
- c. La condición de reincidencia por parte del infractor (p.11)

Artículo N° 29.- De la calificación de las sanciones

Sobre las sanciones administrativas por infracción a las normas comprendidas en ese tipo de actividades son las siguientes:

- Para las infracciones leves se sanciona desde una amonestación hasta una multa equivalente de 0.5 a 5 UIT.
- Para que es en fracciones que sean consideradas como graves se sancionarán mediante una suspensión temporal de empresas o de sus instalaciones por un término máximo de hasta 180 días calendario o una multa equivalente de 6 a 50 UIT, además de la inmovilización y el decomiso según corresponda.
- Para el caso de las infracciones que sean catalogadas como muy graves se sancionará con la cancelación del registro y autorización sanitaria cierre definitivo de la empresa y sus instalaciones a una multa de 51 a 100 UIT, además de la inmovilización y el decomiso según concierne. El peruano (2008, pp. 11-12)

## TITULO X

### INMOVILIZACIÓN, DECOMISO, DESTRUCCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL

#### Artículo N° 30.- Inmovilización del producto

En caso que las autoridades correspondientes detecten durante la comercialización de ese tipo de productos sin que se consigne el rótulo del producto, el número de Registro autorización sanitaria, podrán ser inmovilizadas hasta la rectificación correspondiente. El peruano (2008, p.12)

#### Artículo N° 31.- Decomiso de productos

Se da cuando las encargadas de fiscalización, dentro sus funciones, detecten que juguetes y útiles de escritorio que no cuenten con la autorización sanitaria, se procederá con el decomiso y entrega inmediata a DIGESA o a la Autoridad de Salud. Sí se demuestra la presencia de elementos tóxicos se procederá a su destrucción, cuyos costos será asumido por el infractor. El peruano (2008, p.12)

#### Artículo N° 32.- Destrucción de juguetes y útiles de escritorio

Primero tanto los juguetes como los útiles de escritorio deberán ser considerados como residuos peligrosos por parte de la autoridad de salud correspondientes, cumplir este procedimiento se procederá a destruirse, según las disposiciones ya establecidas tal y como lo menciona la Ley N° 27 314 Ley General de residuos sólidos la cual fue aprobada mediante decreto supremo N° 0 57 2004 PCM. El peruano (2008, p.12)

Artículo N° 33.- De los juguetes y útiles de escritorio caídos en abandono legal o declarado en comiso administrativo

Son aquellos productos que han sido declarados en comiso administrativo o abandono legal, dicha denominación será dada por la SUNAT los cuales serán puestas a cargo de autoridad de salud correspondiente, quién tendrá como principal función decidir el destino final pero bajo ninguna circunstancia podría ser impuesta nuevamente a la venta. El peruano (2008, p.12)

Título XI del rotulado artículo

Artículo N° 34.- Del rotulado del producto

Información que contiene el rótulo de un producto debe ser veraz apropiado suficiente y muy fácilmente accesible, en ninguna circunstancia puede inducir a error a quienes lo utilizan, en el contenido del rotulado debe ser visible ilegible sobre el envase o el empaque o sea cual sea la manera en la que llegue al consumidor, estos están establecidos en las normas de rotulado para el caso de aquellos juguetes y útiles de escritorio de tamaño pequeño y aquellos elaborados por elementos de pequeños tamaños, las indicaciones también deben de estar correctamente colocadas sobre el envase que los contenga. El peruano (2008, pp.12-13)

Artículo N° 35.- De la manipulación de los juguetes y útiles de escritorio

Teniendo en cuenta el riesgo que se quiere evitar, se debe de encontrar una recomendación que debe de ser utilizado bajo la supervisión de un adulto que la vez deberá estar acompañada de

las instrucciones y medidas preventivas para evitar accidentes precisando que de no respetar las indicaciones se puede exponer a riesgos en caso de que se de abuso con el juguete o útil escritorio. El peruano (2008, p.13)

#### Artículo N° 36.- Información contenida del rotulado

El rotulado de los juguetes y útiles de escritorio debe de consignarse en idioma Castellano la siguiente información:

- El nombre o razón social dirección del importador o fabricante, país de fabricación del producto, nombre o denominación del producto, código del producto, información acerca de su uso, las advertencias sobre los riesgos, así como la forma en cómo se pueden evitar y un símbolo que indique la edad objetivo del consumidor. Asimismo deberá consignarse el Registro Nacional y número de región sanitaria del fabricante o importador, en caso de daño a la salud mencionar sobre la razón social, un nombre de denominación del producto está sí puede ser consignada en forma del idioma de origen cabe mencionar que el contenido del rotulado no debe ser tapado con etiquetas adicionales. El peruano (2008, p.13)

#### - **Contribución de la Ley N° 28376 en la gestión de calidad.**

El peruano (2008) la protección al consumidor, hace referencia a la preocupación de DIGESA para que lo clientes adquieran un producto que no sea dañino a la salud de ellos ni de sus pequeños, por todo ello decimos que esta Ley se preocupa por brindar un producto que sea considerado de calidad para aquellos que los utilizaran y/o a los que les rodea. (p.1, parr. 1-2)

- **Micro y pequeñas empresas**

Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa

El peruano (2008) menciona los fundamentos generales del micro y pequeñas empresas que se presentan a continuación:

- a. Definición: Es un ente que tiene una finalidad económica en la cual una persona bajo cualquier forma de organización puede desarrollar distintos tipos de actividades de extracción, transformación producción o comercialización de productos o servicios éstas se encuentran reguladas en el TUO de la Ley de competitividad formalización y desarrollo de las marco y pequeñas empresas del acceso al empleo decente cabe mencionar que la micro y pequeña empresa no necesita constituirse bajo persona jurídica y que ésta puede ser conducido directamente por una persona individual, pero no deberá adoptar una forma de empresa individual de responsabilidad limitada o cualquier forma de sociedad mencionadas por la Ley (parr.1)

El peruano (2013) menciona la Ley N° 30056, la cual dentro del artículo 10, habla sobre la modificación de la denominación del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción la cual tiene por finalidad incentivar la inversión y acceder a nuevos mercados para impulsar el emprendimiento, se modificó las características de las micro, pequeñas y medianas empresas las cual esta ceñida en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresas, sí sus ventas anuales ascienden a un monto máximo de 150 UIT
- Pequeña empresa, ventas anuales superiores a 150 UIT y como máximo 1700 UIT
- Mediana empresa, ventas anuales superiores a 1700 UIT, alcanzando como máximo 23000 UIT (p.14)

Figura 01: *Características de las micro y pequeñas empresas*

| CARACTERÍSTICAS | NUMERO DE TRABAJADORES | NIVELES DE VENTAS ANUALES  |
|-----------------|------------------------|----------------------------|
| MICROEMPRESA    | De 1 hasta 10          | El monto máximo de 150 UIT |
| PEQUEÑA EMPRESA | De 1 hasta 100         | El monto máximo 1700 UIT   |

**Fuente:** SUNAT (2015)

b. Tipos de Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Gómez (2011) menciona los fundamentos generales de los tipos de micro y pequeñas empresas que se presentan a continuación:

Las MYPES se pueden clasificar en 3 grupos cada uno de ellos con características definidas.

- Micro y pequeñas empresas de Subsistencia: Son aquellas que no poseen capacidad de generar utilidades, dedicando sus actividades a aquellas que no requieren la transformación substancial de materiales o que deben de ejecutar dicha transformación con tecnología rudimentaria, este tipo de empresas no general gran impacto en la generación de empleo. (p.1)

- Micro y pequeña empresa de emprendimiento: son aquellas ideas de negocio que se generan a partir de la realización de una idea mediante oportunidades estas se dan gracias a las ganas de autorrealización o a generación de ingresos, estas se enfoca a la creatividad y al deseo de obtener una situación económica saludable ya sea iniciando un negocio o como para ser competitivo en el mercado. (p. 2)
- Micro y pequeña empresa de Acumulación: tienen como principal cualidad general utilidades, conservando su capital e invirtiendo en el crecimiento de la empresa, este tipo de empresas manejan mayor cantidad de activos y esta se evidencia en que tienen mayor capacidad de generar empleos remunerados. (p.3)

#### - **Juguetería**

##### a. Definición:

Amella (2015) menciona que una juguetería es una tienda comercial que en su mayoría vende al por menor dedicándose principalmente a la venta de juguetes a los consumidores. Una juguetería puede tener diversos tamaños ya sea una pequeña bodega de barrio o un gran almacén las cuales en su mayoría ofrecen productos al por mayor caracterizándolos principalmente por el producto que expenden en este caso juguetes. Asimismo cabe mencionar que también se llama juguetería al trabajo manual dedicado a la realización de juguetes como también a su diseño fabricación de juguetes infantiles estos en su mayoría son más rudimentarios ya que como se mencionó líneas atrás han sido hechos a mano.(p. 1)

## b. Características de los Juguetes

La revista Juguetes. es (2013) hace mención a las características esenciales de los juguetes como se muestra a continuación:

- Que sean sencillos: Se ha comprobado que los juguetes que aparentemente son más sofisticados y complicados no suelen ser los más apropiados para su uso por ello cuanto más sencillo sea un juguete hay más posibilidades de que el niño lo use pueda utilizar su creatividad para complementarlo y abrir nuevas puertas a su imaginación (parr.1-2)
- Que se puedan manipular fácilmente: Los juguetes tienen que ser lo más sencillo de utilizar, sobre todo si estos van a ser manipulados por niños de 3 a 5 años estos éstos no deben de ser juguetes muy tecnológicos ni complicados y menos aún se debe tener miedo a que se pueda romper lo que principalmente se pide es que sean llamativos entretengan y a la vez eduque. (parr. 3)

## c. Clasificación de los juguetes

Bolbaite (2016) hace referencia a la clasificación de los juguetes como se muestra a continuación:

- Sensoriales: Facilita el conocimiento y El dominio del cuerpo ayudan a un niño desde sus primeras edades puedan entrar en contacto con su entorno estimulando sus habilidades interpersonales e intrapersonales algunos de estos juguetes son: móviles, alfombras de actividades, juegos de discriminación, auditiva, visual y táctil, las pinturas, los disfraces de moda, etcétera (parr.8)



- Motrices: El niño con ayuda de estos aprende a dominar su propio cuerpo ganando coordinación equilibrio y sobre todo destreza este ámbito se puede dividir en motricidad fina y global, por ejemplo los andadores, patines, sonajeros, legos, construcciones, recortables, etcétera (parr. 9)
- Sociales: Contribuye las relaciones entre personas en este tipo están los juguetes que colaboran con el juego simbólico tales como; las muñecas, cocinas, tiendas, disfraces y las juegos de mesa tales como los deportivos, monopolios, ajedrez, ludo, damas, etcétera (parr.10)
- Afectivos: Su principal función es promover la expresión y manifestación de sentimientos deseos miedos y emociones que un niño pueda sentir, permiten que estos se expresen libremente algunos de estos juegos son simbólicos tales como: peluches, disfraces, etcétera. También están los juegos de mesa o los de habilidad, ya que estos potencian la autoestima (parr.11).

## 2.2. Marco conceptual

### 2.2.1. Definiciones de términos de la Ley N° 28376

- Autorización sanitaria: Es el documento mediante el cual las autoridades competentes del sector salud, a través de DIGESA ( Dirección General de Salud Ambiental) concede la facultad de fabricar, importar, distribuir, comercializar y almacenar juguetes y útiles de escritorio que no presenten riesgos durante su uso, como consecuencia de las sustancias utilizadas para su elaboración.
- Comercializador: Es aquella persona ya sea natural o jurídica que está encargada de expender juguetes y/o útiles de escritorio, integrando las actividades que proceden de esta sea almacenamiento y/o transporte.

- **Certificador:** Es un documento que guarda los resultados de las decisiones analíticas basados en normal, guías o reglamentos técnicos efectuados a un producto o lote, y a esto se le añade las especificaciones y conclusiones del ensayo realizado.
- **Juguetes:** Son artículos que tienen la principal función de entretener y estimular al niño que los utilice y a sus consumidores, dentro del anexo I se muestra una lista de objetos considerados como juguetes.
- **Juguetes tóxicos:** Son los juguetes que dentro de su composición han sido identificadas con sustancias nocivas, ya sea por su mala elaboración o exceso de uso en su composición, que pueden afectar la integridad del que lo utilice, las cuales se encuentran listados en el anexo IV del presente reglamento.
- **Material Didáctico:** Es el objeto el cual tiene como finalidad un mensaje educativo, que ayuda a estimular habilidades motoras y sensoriales de los que la utilicen, estos pueden ser utilizados por los docentes para la enseñanza y aprendizaje y por la familia de los niños.
- **Peligroso:** Es aquel producto o en este caso juguete, la cual dentro de su composición estén presentes alguna de estas características: combustibilidad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad o patogenicidad.
- **Registro Nacional:** Es aquel documento donde se guarda y se registra los datos de las personas que deseen dedicarse a este tipo de actividades.
- **Registro Regional:** Es el documento donde se registra y se consigna los datos e información de las personas que se dediquen a este tipo de actividades, donde el trámite correspondiente se realizará ante DIGESA.

- Titular: Es aquel que realiza las actividades relacionadas a la fabricación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio dentro del territorio Peruano.
- Toxicológico: Es cualquier tipo de sustancia o elemento, donde al tener contacto con el organismo ocasiona alguna alteración, eso se da cada vez que estos superen los límites de sustancias utilizadas para su elaboración.
- Útiles de escritorio: Es cualquier producto cuya principal función es de fines educativos, transmitiendo conocimientos y estimulando capacidades y habilidades de los que la uses, dentro de Anexo III se muestra una relación de artículos que son considerados como tal.
- Útiles de escritorio tóxicos: Son aquellos útiles cuya composición tienen sustancias que están comprendidas en el anexo IV y excedan las cantidades indicadas en la misma. El peruano (2008, pp.1-3)

#### 2.2.1. Definiciones de las dimensiones e indicadores

- Nivel de toxicidad: según E. Garcia (2001) La toxicología es la ciencia que estudia los efectos adversos de las sustancias y productos químicos la tener contacto con el organismo vivo, tomando como referencia la palabra toxico que significa que es aquella sustancia que puede ocasionar lesiones en un organismo incluso provocando la muerte, se menciona a Paracelso quien menciona que la dosis correcta es la que determina si un producto es veneno o un remedio, por todo lo mencionado no es posible clasificar que sustancias son toxicas, por ello se han creado grados de toxicidad, donde un exceso en la dosis puede ser letal. (p.3)

- Forma del juguete: Marichal (2013) hace mención a la forma externa de las cosas mediante estas cualidades físicas podemos obtener información respecto a lo que nos rodea si nos damos cuenta nuestro entorno está constituido por una multitud de elementos tanto de naturales o artificiales que tienen distintos aspectos físicos tales como son las formas por ello podemos decir que la forma es lo que identifica a cada cosa es el conjunto la unión de puntos líneas, planos, colores, texturas, qué origina un aspecto determinado para cada cosa existen muchas clases de muchas formas que las distinguen de otras para ello tenemos.
  - Simples: Son aquellas que están compuestas por unos pocos elementos tenemos el caso de la tuerca.
  - Complejas: Están conformadas por muchas cosas simples que a la vez unidas conforman algo más complejo como es el caso de un carro.
  - Bidimensionales: Como su mismo nombre lo dice son dos dimensiones haciendo referencia a la altura y anchura como es el caso de un círculo o ahoja.
  - Tridimensionales: Están compuestas por tres dimensiones tales como altura anchura y profundidad o grosor Como por ejemplo los legos.
  - Artificiales: Son todas aquellas que han sido creadas a través de la intervención humana, cómo puede ser el caso de un avión, también se encuentran las cosas que utilizamos como es el caso de un lápiz o lapicero formas como las que disfrutamos cómo es la escultura en todos estos casos la forma nos transmite la naturaleza de las cosas por medio de su aspecto externo. (parr1-7)
- Mal estado: Mármol (2011) es la cualidad de lo de lo antiguo o el desuso de un objeto la cual surgirá a raíz de

no haber sido vendido en mucho tiempo y esto ocasiona su mal funcionamiento o que su utilidad no cubre las expectativas ya superada por otro objeto, es decir es reemplazable.(parr. 2)

- Contenido del rotulado: INDECOPI (2013) el rótulo que contiene los productos es cualquier marbete marca o estikers o cualquier otra materia que ayude a describir mediante texto gráfica, marcado en relieve o bajo relieve, y a que vengan adheridos al producto en sí esta es tiene como finalidad principal informar al consumidor sobre las características de un producto en su mayoría alimentos, tiene como finalidad principal proveer al consumidor información sobre las características cualidades que puedan poseer un producto así como la forma en la que fue elaborada su manipulación y conservación de propiedades contenidos y en caso de tratarse de alimentos deberá mencionar sus valores nutricionales. (p. 6)
- La publicidad engañosa: Greenwashing Report (2009) la publicidad engañosa es aquella que de cualquier manera sea por algún medio de comunicación puede inducir a un error en sus destinatarios, por ejemplo mentir sobre el precio sobre atributos o cualidades beneficios etcétera (p. 585)
- Informaciones ocultas: Nieto (2010) Podemos tomar como referencia principal a la palabra ocultar, es un verbo que significa esconder tapar disfrazar encubrir callar advertida mente lo que se podría decir disfrazar la verdad este tipo de inexactitudes ocultar cosas pueden conllevar a una persona a creer algo que no es cierto y por ende en el caso de comprar adquirir un producto que sea perjudicial o resultar ser lo que no era (p. 6)

- Responsabilidad de la dirección: Viviana (2011) es aquella encargada de orientar capacitar dialogar y motivar al talento humano con el que se trabaja en una empresa para que estos puedan desempeñarse adecuadamente con entusiasmo y confianza la que a su vez se verá reflejada en su trabajo contribuyendo así con el logro de los objetivos de la empresa. (parr. 1-2)
- Recursos Humanos: William B. Werther (2008) se le denomina así al trabajo que aporta el conjunto de personas o colaboradores de una organización sin embargo usualmente se llama así al área encargada que tiene como función principal es seleccionar contratar formar emplear retener al personal de la organización estas actividades las puede desempeñar una persona una área de la mano de los directivos de la organización. (p.15)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental transeccional, ya que se recolectaron los datos en un solo momento en un tiempo único teniendo como propósito principal describir la variable en su estudio.

La investigación fue de tipo descriptiva, puesto que se relataron las características de calidad de productos que ofrecen los establecimientos del sector comercio - rubro otros tipos de venta al por menor (juguetes).

El nivel de la investigación fue cuantitativo dado que se puede medir y puede ser analizadas y procesadas estadísticamente.

#### 3.2. Población y muestra

Para este estudio la población con la que se trabajó fueron las 34 micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro otros tipos de venta al por menor (juguetes) lista que fue proporcionada por la municipalidad provincial de Huaraz, para ello se aplicó la encuesta a los dueños de dichos negocios ,puesto que ellos son los encargados de comprar los juguetes a las tiendas mayoristas y luego expenderlas en Huaraz , por todo lo mencionado con anterioridad se trabajó con el 100% de la población puesto que es un número pequeño.

### 3.3. Definición y operacionalización de variables

| VARIABLE           | DEFINICIÓN DE VARIABLE  | ENFOQUE      | DEFINICIÓN DE LEY  | DIMENSIÓN                       | DEFINICIÓN DE DIMENSIONES   | INDICADORES  |
|--------------------|---|--------------|--|---------------------------------|---|--|
| GESTIÓN DE CALIDAD | Son una serie de actividades sistematizadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrezcan al cliente o consumidor es decir aplicar el proceso administrativo cómo planear controlar y mejorar aquellos elementos que contribuye a alcanzar la satisfacción del cliente y a su vez el logro de los objetivos planteados. | Ley N° 28376 | Ley que habla sobre la seguridad de los juguetes artículo N° 1 sólo se podrán distribuir comercializar transferirse cualquier título en el país los juguetes que cumplan con las disposiciones que establece la presente Ley, la cual tiene como finalidad principal regular los requisitos condiciones que estos deben de tener en cuenta y no comprometan la seguridad y la salud de los clientes sobre todo a los niños al momento de utilizarla. | Toxicidad                       | Toxico que significa que es aquella sustancia que puede ocasionar lesiones en un organismo incluso provocando la muerte, se menciona a Paracelso quien menciona que la dosis correcta es la que determina sí un producto es veneno o un remedio, por todo lo mencionado no es posible clasificar que sustancias son toxicas, por ello se han creado grados de toxicidad, donde un exceso en la dosis puede ser letal. | <p>Conocimiento del nivel de toxicidad</p> <p>Conocimientos del producto sí es inflamable</p> <p>Identificación de la forma del juguete</p> <p>Reconocimiento del mal estado</p> |
|                    |   |              |  | publicidad engañosa             | La publicidad engañosa es aquella que de cualquier manera sea por algún medio de comunicación puede inducir a un error en sus destinatarios, por ejemplo mentir sobre el precio sobre atributos o cualidades beneficios etcétera.   | Análisis de las informaciones ocultas  |
|                    |   |              |  | contenido del rotulado          | El rótulo que contiene los productos es cualquier marbete marca o estikers que ayude a describir mediante texto gráfica, marcado en relieve o bajo relieve, y a que vengán adheridos al producto en sí.   | Identificar y constatar el contenido del rotulado  |
|                    |   |              |  | Responsabilidad de la dirección | Es aquella encargada de orientar capacitar dialogar y motivar al talento humano con el que se trabaja en una empresa.   | Recursos humanos   |



### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se aplicaron mediante encuestas, cuestionarios y entrevistas que se realizaron a los administradores, que en su mayoría son los dueños de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro otros tipos de venta al por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz.

El nivel de cumplimiento de la Ley N° 28376 a través de 16 preguntas 3 concernientes a los datos generales y 13 referidas a los atributos para cumplir con la Ley ya mencionada, para ello la encuesta posee cinco alternativas de respuesta en escala de Likert (siempre 5, casi siempre 4, casi nunca 3, a veces 2, nunca 1) se creó un cuestionario el cual fue validado por 3 expertos.

### 3.5. Plan de análisis

Acerca de lo que se obtuvo mediante la aplicación de los cuestionarios donde se recurrió como ya se mencionó a los dueños de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta al por menor (juguetes) donde dicha respuestas fueron ingresadas y procesadas a los programas especiales de cómputo como el programa estadístico SPSS 22 para el procesamiento de los resultados obtenidos y la obtención de gráficos y tablas, donde se obtuvo lo necesario según el tipo y nivel de investigación con el que se trabaja, como es la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y la frecuencia relativa acumulada, el MS Word para adjuntar todo lo que se tabulará, analizar e interpretar los resultados obtenidos.

### 3.6. Matriz de consistencia

| <b>Problemas</b>   | <b>Objetivos</b>  | <b>Variable</b>  | <b>Metodología y diseño de la investigación</b>  | <b>Instrumento y procesamiento</b>   |
|--|---|--|--|--|
| <p><b>General:</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz 2015?</p> | <p><b>General:</b></p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, 2015?</p> <p><b>Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz.</li> <li>- Determinar las características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz.</li> </ul> | <p>Gestión de calidad bajo el cumplimiento de la <b>LEY N° 28376</b></p> | <p>Tipo: La investigación realizada fue de tipo descriptiva, puesto que se relataron las características de la calidad de productos que ofrecen los establecimientos del sector comercio - rubro otros tipos de venta al por menor (juguetes)</p> <p>Nivel: El nivel de la investigación fue cuantitativo puesto que se realizó la recolección de datos mediante una encuesta la cual está fundamentada en la medición de las variables y conceptos los cuales a su vez fueron representadas mediante números las cuáles fueron analizadas a través de métodos estadísticos.</p> <p>Diseño: La investigación es no experimental transaccional o transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento en un tiempo único teniendo como propósito principal describir la variable en su estudio.</p> | <p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Entrevista</li> </ul> <p><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul> |

### 3.7. Principios éticos

Este trabajo de investigación hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de las personas, tomando en cuenta el respeto por la propiedad intelectual, así mismo se admite que toda la información que se utilizó es única y exclusivamente para fines académicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Datos generales

Tabla 1. *Distribución según edad.*

|                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Absoluto |
|-----------------|------------|------------|---------------------|
| De 31 a 39 años | 28         | 82,4       | 82,4                |
| De 40 a 44 años | 6          | 17,6       | 100,0               |
| Total           | 34         | 100,0      |                     |

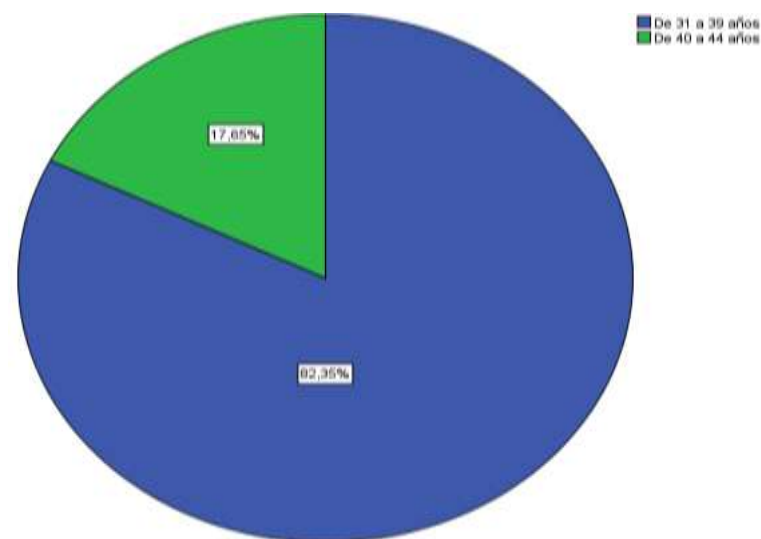


Figura 1. *Distribución según edad.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada a los gerentes de las jugueterías de Huaraz el 82,4 % tiene de 31 a 39 años, el 17,6% tienen de 40 a 44 años de edad.

Tabla 2. *Distribución según género.*

|           | Frecuencia | Porcentaje |          |
|-----------|------------|------------|----------|
|           |            | Porcentaje | Absoluto |
| Masculino | 28         | 82,4       | 82,4     |
| Femenino  | 6          | 17,6       | 100,0    |
| Total     | 34         | 100,0      |          |

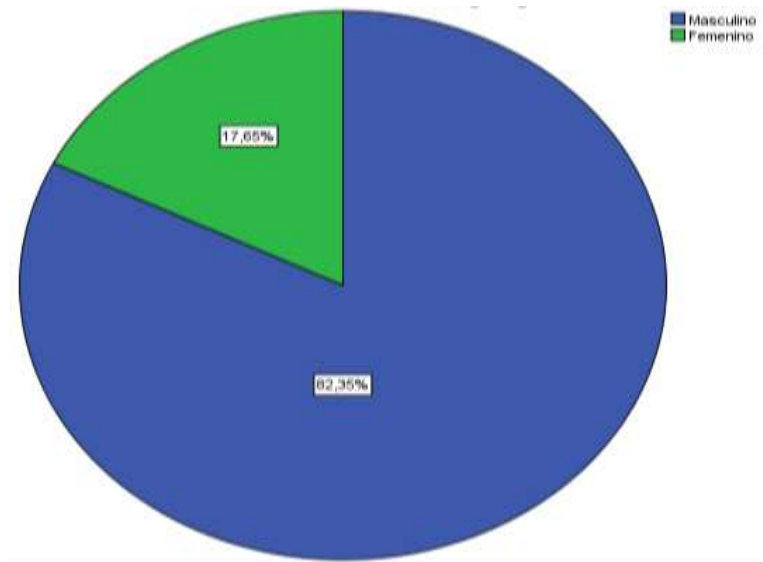


Figura 2 *Distribución según género.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada a los gerentes de las jugueterías de Huaraz el 82.4% son del género masculino mientras el 17.6 % restante lo conforma el género femenino.

Tabla 3. *Distribución según nivel educativo.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Absoluto |
|---------------------|------------|------------|---------------------|
| Secundaria          | 27         | 79,4       | 79,4                |
| Superior incompleta | 7          | 20,6       | 100,0               |
| Total               | 34         | 100,0      |                     |

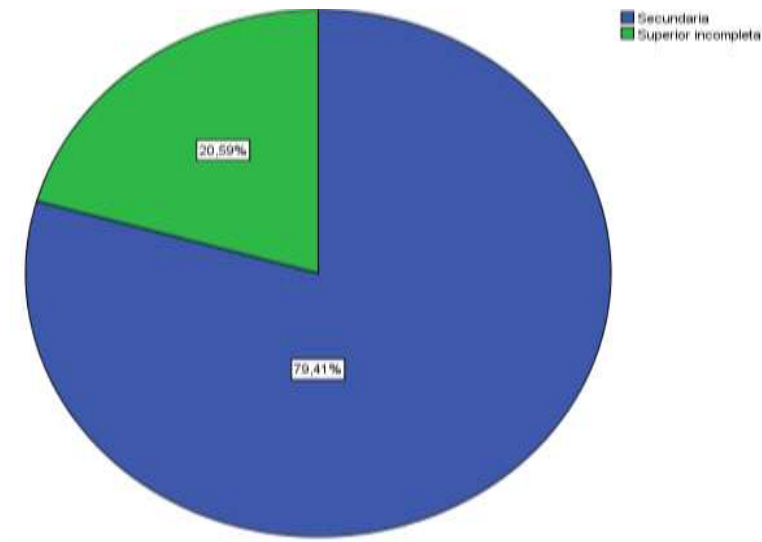


Figura 3. *Distribución según nivel educativo.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada a los gerentes de las jugueterías de Huaraz el 79.4 % tiene como nivel educativo secundaria y el 20.6 % restante tiene estudios superiores incompletos.

#### 4.1.2. RESPECTO A LA LEY N° 28376

Tabla 4. *Distribución según identificación de sustancias utilizadas en la elaboración de juguetes para ser comercializados.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Absoluto |
|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Nunca        | 15                  | 44,1                | 44,1                |
| A veces      | 17                  | 50,0                | 94,1                |
| Casi siempre | 2                   | 5,9                 | 100,0               |
| Total        | 34                  | 100,0               |                     |

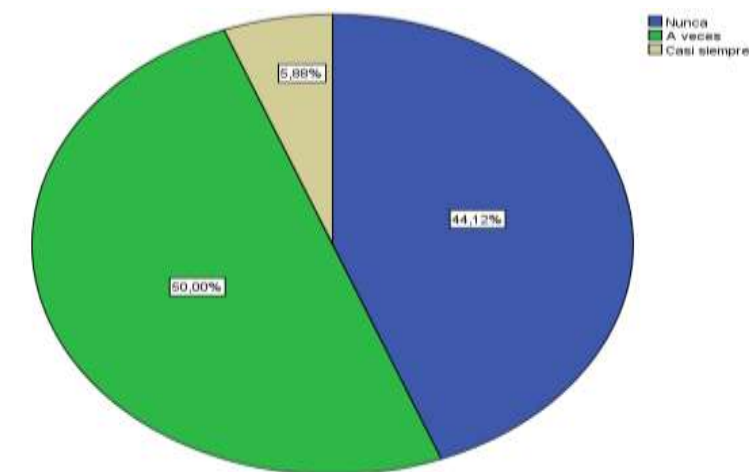


Figura 4. *Distribución según identificación de sustancias utilizadas en la elaboración de juguetes para ser comercializados.*

**Interpretación:** De los datos obtenidos se obtuvo que del 100% el 44.1 % no identifica de que sustancias son elaborados los juguetes que comercializa, mientras el 50% lo hace a veces y solo un 5.9% lo hace casi siempre.

Tabla 5. *Distribución según verificación de inflamabilidad de los juguetes que comercializa.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Absoluto |
|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Nunca        | 17                  | 50,0                | 50,0                |
| A veces      | 13                  | 38,2                | 88,2                |
| Casi siempre | 4                   | 11,8                | 100,0               |
| Total        | 34                  | 100,0               |                     |

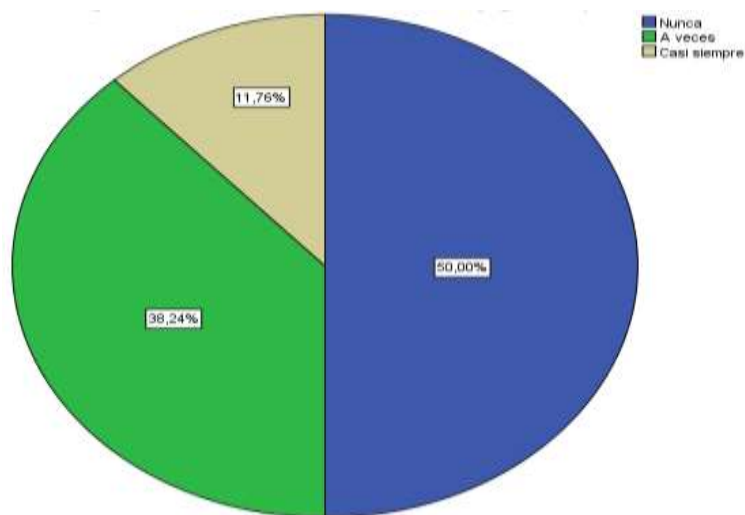


Figura 5. *Distribución según verificación de inflamabilidad de los juguetes que comercializa.*

**Interpretación:** De los datos obtenidos el 50% nunca verifica si son inflamables los juguetes que comercializa, un 38.2% a firma que lo hace a veces y solo un 11. (% lo hace casi siempre dependiendo de la temporada.



Tabla 6. *Distribución según identificación de gerentes que adquieren rompecabezas de madera laminados.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Relativa acumulada |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Nunca        | 4                   | 11,8                | 11,8                          |
| A veces      | 8                   | 23,5                | 35,3                          |
| Casi siempre | 12                  | 35,3                | 70,6                          |
| Siempre      | 10                  | 29,4                | 100,0                         |
| Total        | 34                  | 100,0               |                               |

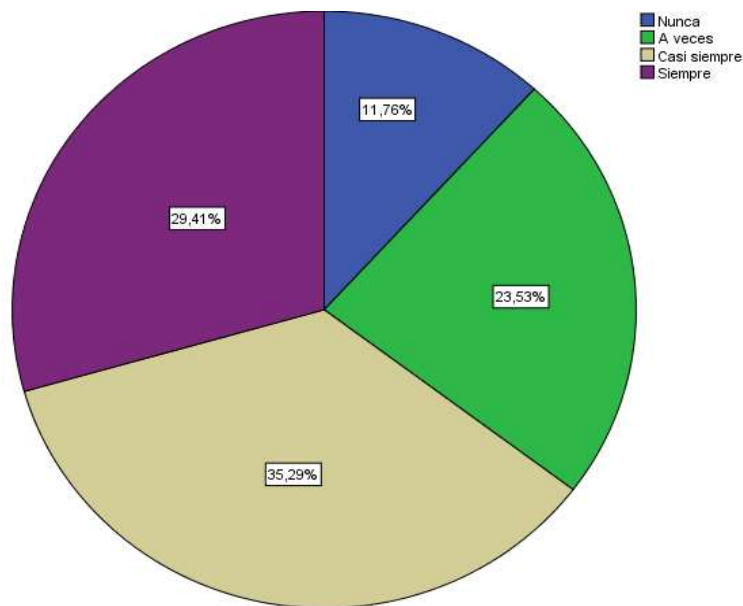


Figura 6. *Distribución según identificación de gerentes que adquieren rompecabezas de madera laminados.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada se obtuvo que el 35.29% casi siempre adquiere rompecabezas de madera y laminados, mientras que un 29.41% lo hace siempre, un 23.53% lo hace a veces por temporada educativa y un 11.76% nunca adquiere este tipo de juguetes.

Tabla 7. *Distribución según observación de casos de reacción inflamable en los juguetes ante un estímulo con el fuego y/u otra sustancia inflamable.*

|         | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Absoluto |
|---------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Nunca   | 20                  | 58,8                | 58,8                |
| A veces | 14                  | 41,2                | 100,0               |
| Total   | 34                  | 100,0               |                     |

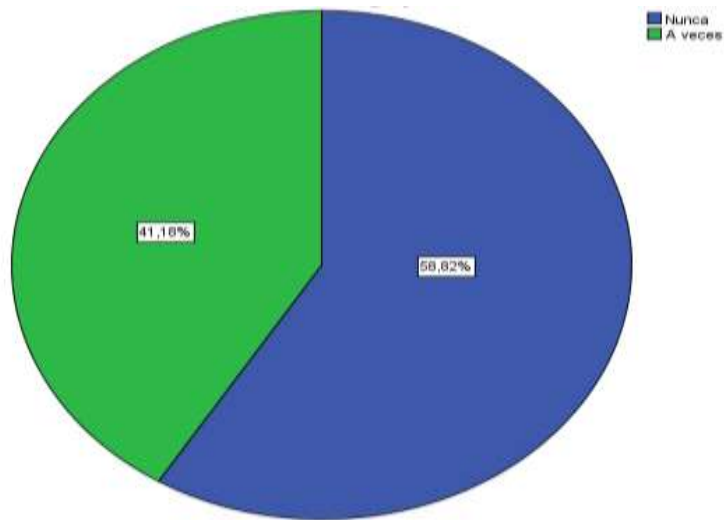


Figura 7. *Distribución según observación de casos de reacción inflamable en los juguetes ante un estímulo con el fuego y/u otra sustancia inflamable.*

**Interpretación:** De los datos obtenidos el 58.82% nunca ha observado caso de reacción inflamable en su negocio y un 41.18% a veces vio pequeños casos de reacción inflamable.

Tabla 8. *Distribución según importancia de la forma de juguete para venderlos.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Absoluto |
|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Nunca        | 2                   | 5,9                 | 5,9                 |
| A veces      | 12                  | 35,3                | 41,2                |
| Casi siempre | 13                  | 38,2                | 79,4                |
| Siempre      | 7                   | 20,6                | 100,0               |
| Total        | 34                  | 100,0               |                     |

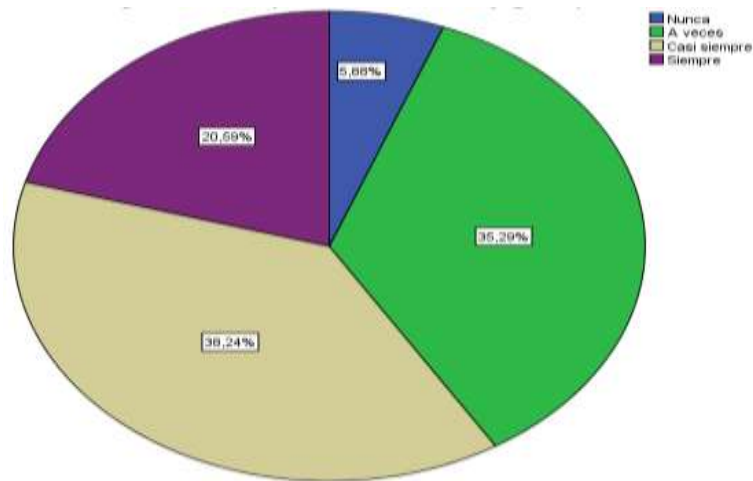


Figura 8. *Distribución según importancia de la forma de juguete para venderlos.*

**Interpretación:** De los encuestados el 20,59% siempre considera que es importante la forma del juguete para venderlos y un 38,24% casi siempre lo considera, mientras que un 35,29% lo hace a veces y solo un 5,68% nunca lo considera importante.

Tabla 9. *Distribución según influencia de la forma del juguete en la presentación de la integridad del niño.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|
| Casi siempre | 12         | 35,3       | 35,3                 |
| Siempre      | 22         | 64,7       | 100,0                |
| Total        | 34         | 100,0      |                      |

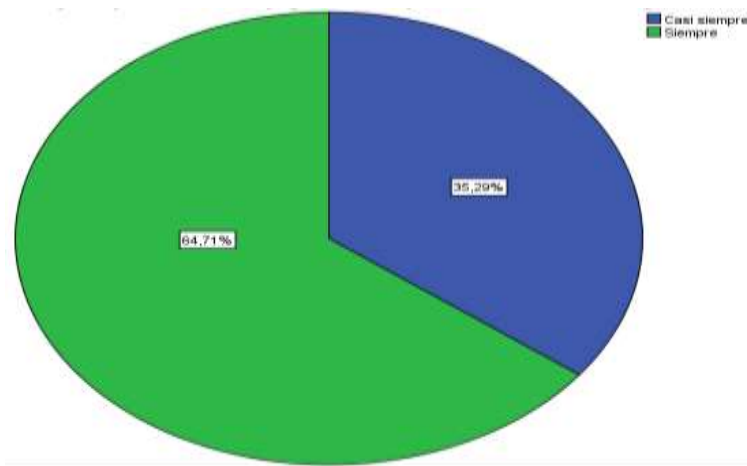


Figura 09. *Distribución según influencia de la forma del juguete en la presentación de la integridad del niño.*

**Interpretación:** De los datos obtenidos el 64.71% de afirman que siempre influye la forma del juguete en la preservación de la integridad del niño y el 35.29% considera que la forma influye casi siempre.

Tabla 10. *Distribución según información brindada a los clientes sobre las ventajas y desventajas según su forma.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Acumulado |
|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Nunca        | 12                  | 35,3                | 35,3                 |
| A veces      | 15                  | 44,1                | 79,4                 |
| Casi siempre | 5                   | 14,7                | 94,1                 |
| Siempre      | 2                   | 5,9                 | 100,0                |
| Total        | 34                  | 100,0               |                      |

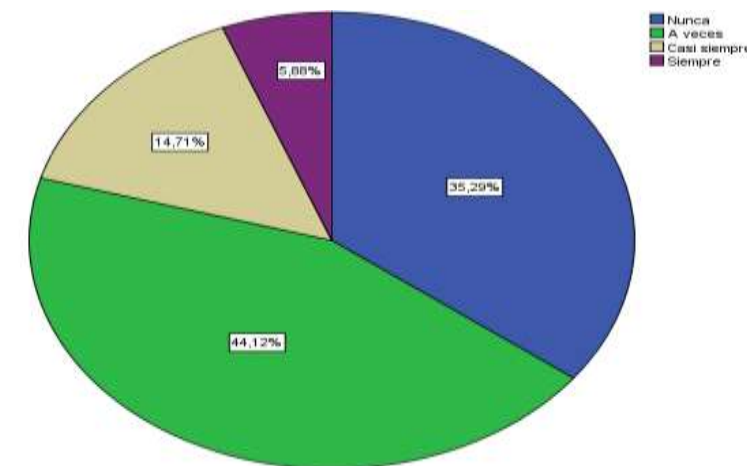


Figura 10. *Distribución según información brindada a los clientes sobre las ventajas y desventajas según su forma.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada el 44.12% a veces dan a conocer sobre las ventajas y desventajas de los juguetes según su forma, el 35% restante no lo hace nunca, el 14.71% lo hace casi siempre y solo el 5.88% lo hace siempre.

Tabla 11. *Distribución según establecimiento de descuentos para juguetes con desperfectos.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Acumulado |
|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| A veces      | 1                   | 2,9                 | 2,9                  |
| Casi siempre | 19                  | 55,9                | 58,8                 |
| Siempre      | 14                  | 41,2                | 100,0                |
| Total        | 34                  | 100,0               |                      |

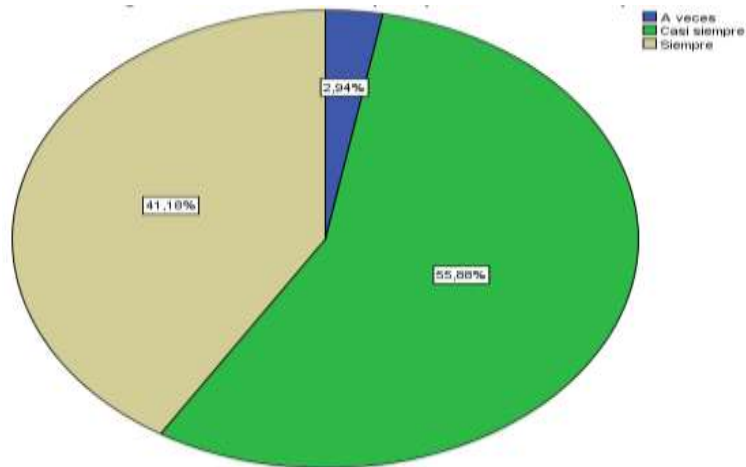


Figura 11. *Distribución según establecimiento de descuentos para juguetes con desperfectos.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada el 55.88% casi siempre y el 41.18 % establece descuentos para sus productos con desperfectos y solo un 2.84% lo hace a veces.

Tabla 12. *Distribución según ofrecimiento de productos con fallas sin decirlas al cliente.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Acumulado |
|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Nunca        | 12                  | 35,3                | 35,3                 |
| A veces      | 19                  | 55,9                | 91,2                 |
| Casi siempre | 3                   | 8,8                 | 100,0                |
| Total        | 34                  | 100,0               |                      |

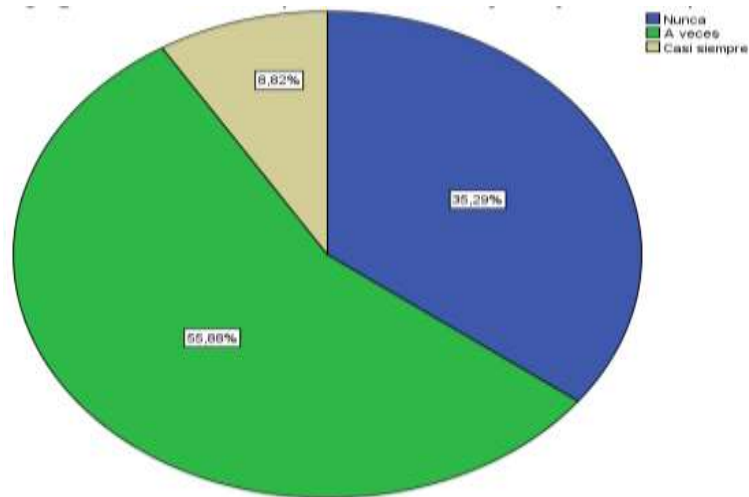


Figura 12. *Distribución según ofrecimiento de productos con fallas sin decirlas al cliente.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada el 55,88% alguna vez ha ofrecido producto con fallas y no dijo al cliente que las tenían, un 35,29% no lo hace nunca y solo un 8,82% lo hace casi siempre para no perder.

Tabla 13. *Distribución según verificación del registro de DIGESA y cumplimiento del rotulado.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Acumulado |
|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Nunca        | 5                   | 14,7                | 14,7                 |
| A veces      | 10                  | 29,4                | 44,1                 |
| Casi siempre | 11                  | 32,4                | 76,5                 |
| Siempre      | 8                   | 23,5                | 100,0                |
| Total        | 34                  | 100,0               |                      |

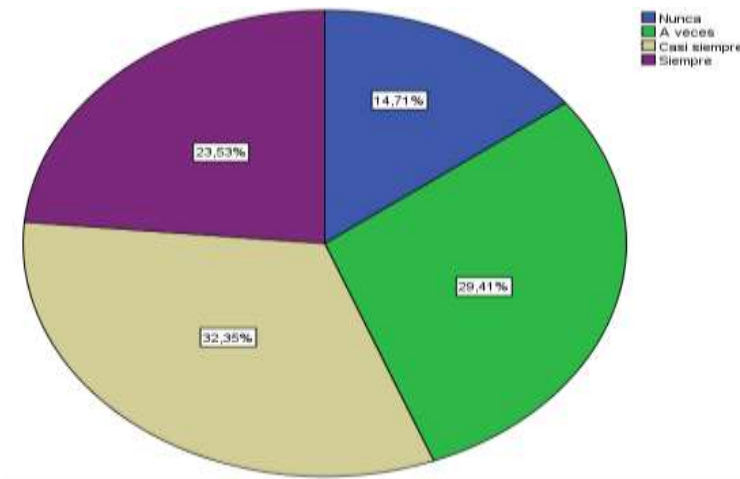


Figura 13. *Distribución según verificación del registro de DIGESA y cumplimiento del rotulado.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada el 32,35% y 23,53% respectivamente al momento de comprar los juguetes en Lima siempre y casi siempre verifican que esto contengan el registro DIGESA y el cumplimiento del rotulado sin embargo un 29,41% lo hace a veces y un 14,71% nunca verifica que los juguetes los contengan.



Tabla 14. *Distribución según conocimiento de la información que debe contener los rotulados.*

|         | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Acumulado |
|---------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Nunca   | 25                  | 73,5                | 73,5                 |
| A veces | 8                   | 23,5                | 97,1                 |
| Siempre | 1                   | 2,9                 | 100,0                |
| Total   | 34                  | 100,0               |                      |

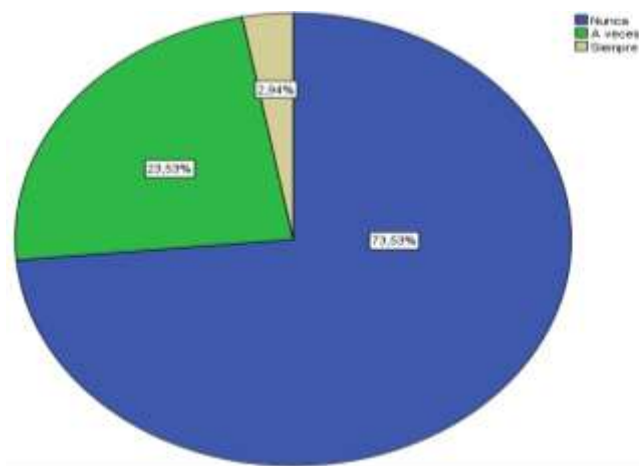


Figura 14. *Distribución según conocimiento de la información que debe contener los rotulados.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada el 73.53% nunca sabe la información que debe contener los rotulados un 23.53% a veces lo sabe diciendo que es la memoria les falla para recordar todo y solo un 2.94% siempre sabe que información debe contener los rotulados.

Tabla 15. *Distribución según el cumplimiento de preparar al personal sobre temas referidos a nivel de toxicidad, juguetes inflamables e influencia de la demanda según la forma del juguete.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Acumulado |
|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Nunca        | 8                   | 23,5                | 23,5                 |
| A veces      | 19                  | 55,9                | 79,4                 |
| Casi siempre | 6                   | 17,6                | 97,1                 |
| Siempre      | 1                   | 2,9                 | 100,0                |
| Total        | 34                  | 100,0               |                      |

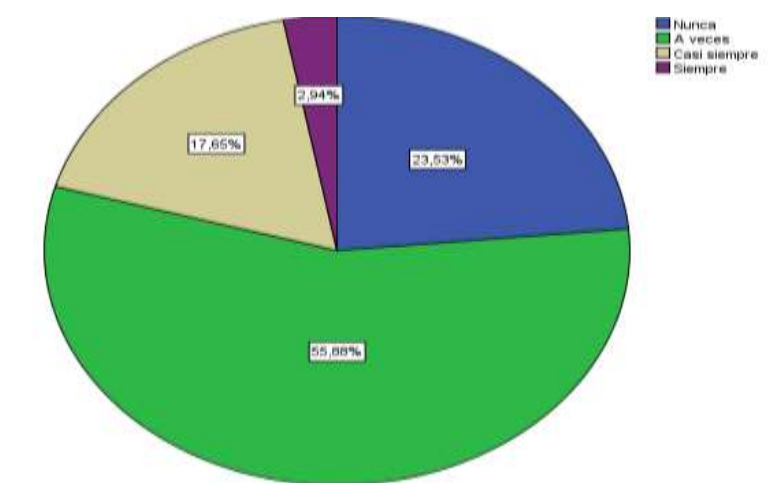


Figura 15. *Distribución según el cumplimiento de preparar al personal sobre temas referidos a nivel de toxicidad, juguetes inflamables e influencia de la demanda según la forma del juguete.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada un 55.88% a veces brinda una preparación al personal sobre temas referidos a nivel de toxicidad de los juguetes de los juguetes productos inflamables, influencia de la demanda según la forma del juguete, un 23,53% nunca lo hace, un 17.65% lo hace casi siempre y un 2.94% lo hace siempre.

Tabla 16. *Distribución según capacitaciones asistidas realizadas por DIGESA y la municipalidad sobre lo mencionado por la Ley N° 28376.*

|              | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Porcentaje Acumulado |
|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Nunca        | 4                   | 11,8                | 11,8                 |
| A veces      | 10                  | 29,4                | 41,2                 |
| Casi siempre | 13                  | 38,2                | 79,4                 |
| Siempre      | 7                   | 20,6                | 100,0                |
| Total        | 34                  | 100,0               |                      |

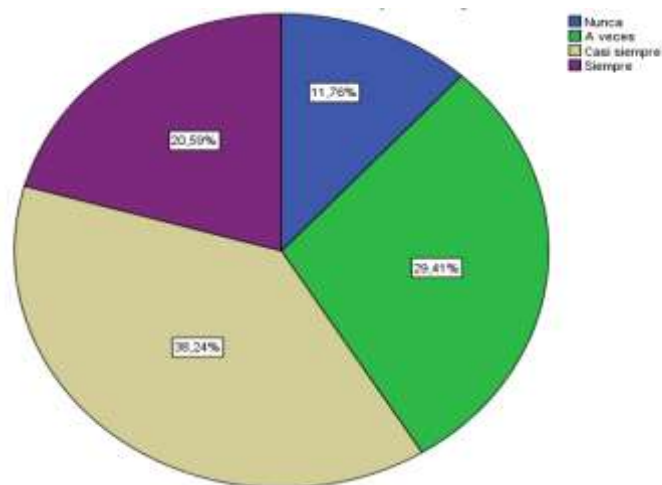


Figura 16. *Distribución según capacitaciones asistidas realizadas por DIGESA y la municipalidad sobre lo mencionado por la Ley N° 28376.*

**Interpretación:** De la encuesta realizada un 38.24% casi siempre asiste a las capacitaciones realizadas por DIGESA Y la municipalidad, un 20.59% lo hace siempre pero un 20.41% lo hace a veces y solo un 11.76% nunca lo hace.

## 4.2. Análisis de resultados

### Respecto a los datos generales

- Sobre los datos generales de los encuestados el 82.4% de los gerentes son varones, el 82.4% tiene de 31 a 49 años de edad y el 79.4% tiene como nivel educativo secundaria completa. (ver figura 1, 2, 3)

### Respecto a la Ley N° 28376

- El 44.1 % de los gerentes no identifica de que sustancias son elaborados los juguetes que comercializa, mientras el 50% lo hace a veces y solo un 5.9% lo hace casi siempre (ver gráfico 4) el cual está muy cercano a lo obtenido por Zevallos (2014) quien consiguió como resultado que el 57% de los juguetes que se expendían estaban altamente contaminados teniendo en promedio un 13% en exceso de plomo.
- El 50% de los gerentes nunca verifica si son inflamables los juguetes que comercializa, un 38.2% a firma que lo hace a veces y solo un 11 % lo hace casi siempre dependiendo de la temporada (ver figura 5) el cual se opone a lo mencionado por Ramírez (2014) quien obtuvo como resultado que en promedio de las muestras tomadas por mercado variantes del 787.7 ppm hasta 1586 ppm obteniendo un promedio total de 1127 ppm, estos son valores que superan en un 1252% el valor permitido concluyendo que sí están contaminados.
- El 35.29% de los gerentes casi siempre adquiere rompecabezas de madera y laminados, mientras que un 29.41 lo hace siempre, un 23.53% lo hace a veces por temporada educativa y un 11.76% nunca adquiere este tipo de juguetes (ver figura 6) el cual no coincide con lo obtenido por Velasteguí (2012) quien obtuvo en como resultados que el 68% de los encuestados acogen a los juguetes de madera y un 32% que no les llamó mucho la atención, se obtuvo

que por su forma obtiene un grado de aceptación favorable dentro del sector seleccionado como el mercado objetivo, tuvo como conclusión que en los últimos años se ha incrementado negocios dedicados a la elaboración de juguetes de madera en la ciudad de Quito y sus alrededores, por la cual se consideró este proyecto como una implementación favorable y como una buena opción para la solución de las necesidades brindando un producto al gusto del cliente y de calidad.

- El 58.82 % de los gerentes nunca ha observado caso de reacción inflamable en su negocio y un 41.18% a veces vio pequeños casos de reacción inflamable (ver figura 7) dichos resultados se contraponen a lo investigado por (Almagro (2011) quien obtuvo el resultado es que el 10% considera que los riesgos detectados para un incendio son los juguetes y objetos pequeños al alcance de los niños, mientras que la gran mayoría considera que las cunas y las camas más protegidas son los mayores riesgos para un incendio, donde se obtuvo que muchas de las lesiones infantiles son prevenibles.
- El 20.59% de los gerentes siempre considera que es importante la forma del juguete para venderlos y un 38,24% casi siempre lo considera, mientras que un 35.29% lo hace a veces y solo un 5.68% nunca lo considera importante (ver figura 8) estos datos se relacionan con lo expuesto en mencionado por Tufiño (2010) quien trabajó con una población de 138 encuestas realizadas a los clientes, dónde se obtuvo como resultado que el 18% considera muy importante el diseño mientras que un 25% el material, otro 50% la funcionalidad y el 7% el precio.
- El 64.71% de afirman que siempre influye la forma del juguete en la preservación de la integridad del niño y el 35.29% considera que la forma influye casi siempre (ver figura 9) el cual no concuerda con lo expuesto por Tufiño (2010) quien trabajó con una población de 138 encuestas realizadas a los clientes, dónde se obtuvo como resultado que el 18% considera muy

importante el diseño mientras que un 25% el material, otro 50% la funcionalidad y el 7% el precio, mientras que sí concuerda con lo expuesto por Guia infantil (2014) manifiesta que todos los años se retira millones de juguetes ante los riesgos en las que pueda poner a los niños ya esto se han visto en muñecas, accesorios cuyos imágenes son pequeños y fáciles de desprenderse por ejemplo los imanes al ser ingeridos por los niños han demostrado que para ser retirado se necesita de una operación la cual va de la mano de la perforación del intestino tras la ingesta de varios de estos, además que al ser varios son atraídos entre sí y causar la perforación intestinal una severa infección pudiendo ser potencialmente mortales una importante empresa de juguetes tuvo que retirar hace años aproximadamente 436000 réplicas de un pequeño Jeep con las características de una filme "Cars", fabricada en China, porque su pintura contenía plomo en alta toxicidad al envenenarse con esta sustancia se puede ocasionar vómitos, anemia y dificultades con el aprendizaje estos casos pueden provocar daños neurológicos graves llevando hasta la muerte.

- El 5.88% de los gerentes nos dice que siempre dan a conocer sobre las ventajas y desventajas de los juguetes según su forma ya sea durante la venta o mediante publicidades, mientras el 44.12% afirma que a veces informa al cliente sobre esto, le 14.71% lo hace y veces, pero el 35% restante no lo hace nunca (ver figura 10) dichos resultados son lo opuesto según lo obtenido por Franco (2014) donde se obtuvo como resultado que el 55% de la población total encuestada han adquirido productos expuestos mediante publicidad engañosa y el 45% de la población total encuesta no ha adquirido productos expuestos mediante publicidad engañosa, 70% de la población total encuestada realizaría una denuncia sí fuesen afectados por la publicidad engañosa y el 30% de la población total encuestada no realizaría una denuncia sí fue afectada por la publicidad engañosa.

- El 55.88% siempre y casi siempre el 41.18 % establece descuentos para sus productos con desperfectos y solo un 2.84% lo hace a veces (ver figura 11) para los datos obtenidos no se encontró investigaciones para refutarlas, sin embargo a raíz de lo observado en la ciudad de Huaraz muchos comerciantes de juguetes sí venden productos con desperfectos sobre todos en los empaques y cajas de los juguetes y esto se ve reflejado en los conocidos remates.
- El 55,88% de los gerentes alguna vez ha ofrecido producto con fallas y no dijo al cliente que las tenían, un 35.29% no lo hace nunca y solo un 8.82% lo hace casi siempre para no perder (ver figura 12) dichos datos coinciden con lo obtenido por Franco (2014) quien se manejó una publicidad de 49 personas, donde se obtuvo como resultado que el 55% de la población total encuestada han adquirido productos expuestos mediante publicidad engañosa y el 45% de la población total encuesta no ha adquirido productos expuestos mediante publicidad engañosa.
- El 32,35% y 23,53% respectivamente de los gerentes al momento de comprar los juguetes en Lima siempre y casi siempre verifican que esto contengan el registro DIGESA y el cumplimiento del rotulado sin embargo un 29,41% lo hace a veces y un 14.71% nunca verifica que los juguetes los contengan (ver figura 13) dicho datos concuerdan con lo obtenido según Riba (2010) el cual tuvo como población 12 supermercados, obteniendo como resultado que hasta el 54% de la población lee la información de los productos, este valor es ligeramente inferior al hallado en el trabajo del 2003 ya que el porcentaje de personas que leen el rotulado en ese momento era del 70%; así mismo guarda relación con lo investigado por Liza y Cornejo (2016) quien obtuvo como resultado que se observa que el mayor porcentaje de un 74,7% de encuestados no lee la etiqueta y éstas están en un rango de 18 a 29 años.

- El 73.53% de los gerentes nunca saben la información que debe contener los rotulados un 23.53% a veces lo sabe diciendo que es la memoria les falla para recordar todo y solo un 2.94% siempre sabe qué información debe contener los rotulados (ver figura 14) lo obtenido está muy cercano a lo obtenido por: (Rodríguez, 2010) quien trabajó con una población de 60 personas y se obtuvieron los resultados que el 82% de las personas encuestadas respondieron afirmativamente, qué saben qué es la tabla de información nutricional, del total de personas encuestadas 51 respondieron qué saben lo que contiene el rótulo nutricional, sin embargo 8 personas no saben lo que es y otra evitó responder a la pregunta.
- El 55.88% de los gerentes a veces brinda una preparación al personal sobre temas referidos a nivel de toxicidad de los juguetes de los juguetes productos inflamables, influencia de la demanda según la forma del juguete, un 2.94% lo hace siempre mientras un 17.65% lo hace casi siempre y un 23,53% nunca lo hace (ver figura 15) estos a pesar de superar el 50% esta lejanos a lo conseguido por Huaranga (2016) quien obtuvo como resultados que el 78, 3% capacita su personal y el 21, 7% no nos capacita, demostrando que aplica una gestión administrativa la cual les ha permitido adoptar una técnica de mejora continua.
- El 38.24% de los gerentes casi siempre asiste a las capacitaciones realizadas por DIGESA Y la municipalidad, un 20.59% lo hace siempre pero un 20.41% lo hace a veces y solo un 11.76% nunca lo hace (ver figura 16) lo cual se contrapone ya que según los reportes obtenido por Romaní (2012) la coordinadora general del área de juguetes de la dirección general de salud ambiental (DIGESA) afirmó que de los 40 puestos intervenidos en el mercado central de independencia menos de un 10% comercializaban sus productos sin ninguna autorización sanitaria.



## V. CONCLUSIONES

Finalmente, después de realizar el procesamiento y análisis de los resultados, las cuales fueron obtenidas mediante la aplicación de encuestas se concluye:

- La Ley N° 28376, es una normativa que vela por la integridad y la salud de los que utilizaran los juguetes puesto que estos no solo son los encargados de estimular sus habilidades, entretenerlos sino cuidar el bienestar físico del niño y su familia. según los resultados obtenidos nos muestran que el mayor porcentaje de gerentes son varones con un grado de instrucción de secundaria, además estos gerentes perciben un alto grado de deficiencia respecto a la calidad de los juguetes que comercializan porque consideran que no es muy importante evaluar los requisitos para que los juguetes sean óptimos para el uso y sí los hacen es por obligación y miedo al decomiso.
- En función a las características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta al por menor (juguetes) del distrito de Huaraz, un gran porcentaje de ellos tienen de 31 a 49 años de edad, son varones con estudios de secundaria completa e incompleta, esto nos permite observar que este grupo de personas no saben la importancia de evaluar las sustancias de las que están elaborados los juguetes y las repercusiones que estas tendrían en su salud.
- Respecto a las características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en el sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) los resultados del estudio nos muestra deficiencias en la selección de los juguetes por parte de los gerentes con sus proveedores, existe poco interés e iniciativa propia de acudir a las capacitaciones realizadas por DIGESA y la municipalidad, puesto que se demostró que la mayoría acude por obligación a estas capacitaciones, finalmente no se observa una sincera preocupación por la salud de los clientes y hay una notable insatisfacción de la clientela.

## Referencias bibliográficas

- Almagor, A. C. (Julio de 2011). *Factores influyentes asociados en la aparición de accidentes domésticos en niñas y niños menores de 5 años, atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Vicente De Paúl, de la ciudad de Ibarra en el período Noviembre 2010 a Julio del 2011*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1238/1/06%20ENF%20460%20TESIS%20ACCIDENTES%20DOMESTICOS%20EN%20NI%203%2091OS%20MENORES%20DE%20CINCO%20A%20C3%2091OS.pdf>
- Amella, S. M. (2015). *En la Jugueteria*. C.E.I.P. La Zafra. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de [http://www.ceiplazafra.es/evagd/\\_3\\_2014-15/3A/13\\_Safae\\_3A\\_Jugueteria.pdf](http://www.ceiplazafra.es/evagd/_3_2014-15/3A/13_Safae_3A_Jugueteria.pdf)
- ASEP. (17 de Noviembre de 2015). *MYPES APORTAN EL 40% DEL PBI*. Obtenido de Economía, Emprendimiento Peru: <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Bolbaite, A. (2016). *Sobre Juguetes*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://aurorabolbaite.blogspot.pe/p/juguetes-adecuados.html>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson educación.
- Congreso de la Republica. (2008). *LEY N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*.
- E. Garcia, E. V. (2001). *Toxicología clínica*. Informe . Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap213.pdf>

- El peruano. (2008). *Ley N° 28376, Ley que Prohíbe y sanciona, la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos.* Lima: [https://members.wto.org/crnattachments/2009/tbt/per/09\\_0001\\_00\\_s.pdf](https://members.wto.org/crnattachments/2009/tbt/per/09_0001_00_s.pdf).  
Obtenido de [https://members.wto.org/crnattachments/2009/tbt/per/09\\_0001\\_00\\_s.pdf](https://members.wto.org/crnattachments/2009/tbt/per/09_0001_00_s.pdf)
- El peruano. (2013). *LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL LEY 30056.* LIMA. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>
- Escobar, M. M., & Chaves, C. P. (2005). *Publicidad engañosa en Chile.* Tesis. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115009/Escobar%20M.%2c%20Ma.Jos%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Franco, T. J. (2014). *La publicidad engañosa en la legislación vigente en el Ecuador.* Tesis. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3054/1/T-UCE-0013-Ab-49.pdf>
- Gómez, A. M. (2011). *Tipos de MYPES.* Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <https://es.scribd.com/doc/51302497/Tipos-de-MYPES>
- Greenwashing Report. (2009). *Un estudio anual sobre la incidencia de la publicidad verde engañosa en países anglosajones.* International Thomson Editores. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017

Huaringa, K. A. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*. tesis. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPES\\_LUNA\\_HUARINGA\\_KEVIN\\_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

INDECOPI. (2013). *Guía informativa sobre rotulado*. Informe, Lima. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de [https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/guia\\_rotulado\\_2013.pdf](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/guia_rotulado_2013.pdf)

IPE. (20 de Febrero de 2012). *Instituto Peruano de Economía*. Obtenido de Economía: [http://ipe.org.pe/wp-content/uploads/2012/02/12\\_02\\_20.pdf](http://ipe.org.pe/wp-content/uploads/2012/02/12_02_20.pdf)

Juguetes.es. (2013). *Características del juguete adecuado*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://www.juguetes.es/juguetes-adecuados/>

Liza, Q. L., & Cornejo, M. A. (2016). *factores asociados a la decisión de lectura de etiquetas por consumidores de la Ciudad de Lima, Perú en el 2015*. Tesis. Obtenido de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/620781/10/Tesis+final.+Angela+Cornejo.+Libia+Liza..pdf>

MAPFRE. (Octubre de 2001). *Seguridad contra incendios, 2000*. Obtenido de Fundación MAPFRE estudios: [https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/en/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1022503](https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/en/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1022503)

Marichal, K. L. (2013). *Arte Gimmorte*. Blogspot. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://kelema14.blogspot.pe/2013/03/grado-sexto-6-18-03-201322-03-2013.html>

- Mármol, C. A. (2011). *todo en mundo de la Logistica*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://todoenelmundodelalogistica.blogspot.pe/2011/04/obsoletos.html>
- Mendoza, M. H. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Veracruz. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- Nieto, M. (2010). *Publicidad engañosa*. Documento de Investigación. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://studylib.es/doc/5309930/publicidad-engañosa>
- Panamericana. (04 de Diciembre de 2013). *NAVIDAD: DIGESA DECOMISÓ 30 MIL JUGUETES TÓXICOS Y SIN REGISTRO SANITARIO*. Obtenido de NACIONALES: <https://panamericana.pe/buenosdiasperu/locales/142775-navidad-digesa-decomiso-30-mil-juguetes-toxicos-registro-sanitario>
- Ramirez, K. Y. (Mayo de 2014). *Comparación de contenido de plomo en pintura de juguetes plásticos de color rojo de procedencia nacional contra los importados que cumplen con regulación internacional por la técnica de ICP*. Tesis. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_3588.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_3588.pdf)
- RED RPP. (03 de Julio de 2015). *Escasa previsión pero excelente cintura política*. Obtenido de Noticias RPP: <http://www.redrpp.com.ar/crisis-management-los-juguetes-toxicos-de-mattel/>
- Riba, G. (Agosto de 2010). *Rotulado nutricional*. Obtenido de Rotulado Nutricional: <http://www.ufasta.edu.ar/observatorio/files/2016/10/Rotulado-Nutricional-agosto2010final.pdf>
- Rodriguez, A. A. (Diciembre de 2010). *Identificación de la problemática del consumidor en la interpretación de la información en la tabla nutricional de las etiquetas*. tesis. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis569.pdf>

- Romaní, G. I. (15 de Agosto de 2012). *Minsa advierte que juguetes con plomo pueden dañar el sistema nervioso*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de [http://aeronoticias.com.pe/noticiero/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30899:minsa-advierte-que-juguetes-con-plomo-pueden-danar-el-sistema-nervioso&catid=46:46&Itemid=582](http://aeronoticias.com.pe/noticiero/index.php?option=com_content&view=article&id=30899:minsa-advierte-que-juguetes-con-plomo-pueden-danar-el-sistema-nervioso&catid=46:46&Itemid=582)
- Tufiño, E. D. (2010). *Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la fabricación y comercialización de material lúdico didáctico de madera para niños de 0 a 5 años de edad ubicada la ciudad de Quito*. Tesis para optar por el título de Ingeniero comercial. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4560/1/UPS-QT02069.pdf>
- Velasteguí, C. F. (Agosto de 2012). *Estudio de factibilidad para la creación de la microempresa denominada CREATOYS dedicada a la elaboración de juguetes de madera*. Tesis. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1204/1/T-UCE-0003-77.pdf>
- Velasteguí, C. F. (Agosto de 2012). *Estudio de factibilidad para la creación de la microempresa denominada CREATOYS dedicada a la elaboración de juguetes de madera*. Obtenido de Tesis previa a la obtención del grado de licenciado en gestión de empresas: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1204/1/T-UCE-0003-77.pdf>
- Viviana, A. (2011). *Proceso Administrativo Toma de Decisiones*. Blogspot. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://pro-admon.blogspot.pe/p/direccion.html>

William B. Werther, K. D. (2008). *Administración de personal y recursos humanos*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=T9KOAAAACAAJ&dq=Administraci%C3%B3n+de+personal+y+recursos+humanos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjehvbljMvXAhVDUZAKHblIND9cQ6AEIJTAA>

Zevallos, L. L. (2014). *Determinación y cuantificación de plomo por espectrofotometría de absorción atómica juguetes de plástico armable comercializados en mesa redonda*. tesis. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/76/038%20FARM%20BENITO%2c%20rev.%20LB%2c%20finalizados.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Anexos

Anexo 01: Directorio de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz

| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES                   | ACTIVIDAD ECONÓMICA                              |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Tanikawa Seizo                        | Juguetería librería                              |
| 2  | Jara Villarreal Liz Yanet             | Juguetería                                       |
| 3  | Poma Castro Maximo Roger              | Juguetería útiles de escritorio                  |
| 4  | Rosales Chaucha Isidro Aquiles        | Librería juguetería                              |
| 5  | Rosales Chaucha Isidro Aquiles        | Librería juguetería                              |
| 6  | Cupana Salazar Ada Esperanza          | Locería juguetería                               |
| 7  | Regalado Gutiérrez Verónica Elizabeth | Librería juguetería                              |
| 8  | Jácome Minaya Abigail Roció           | Venta de regalos juguetería                      |
| 9  | Huanca `Piano Seria Benedicta         | Bazar juguetería                                 |
| 10 | Prudencio Zambrano Bertha Doris       | Juguetería                                       |
| 11 | González Huamán Jaqueline Liz         | Venta de útiles de escritorio - juguetes regalos |
| 12 | Vidal López Milagrito                 | Juguetería                                       |
| 13 | Regalado Gutiérrez Verónica Elizabeth | Librería juguetería                              |
| 14 | Valverde Figueroa Paola Dina          | Librería juguetería                              |
| 15 | Quispe Mejía Olga Marcelina           | Venta de útiles de escritorio - juguetes regalos |
| 16 | Romero Loli Irma Alejandrina          | Juguetería                                       |
| 17 | Cupana Salazar Ada Esperanza          | Librería juguetería                              |



|    |                                 |  |
|----|---------------------------------|--|
| 18 | Medina Araujo Norma Eufemia     | Librería juguetería                              |
| 19 | Rosario Jamancia Martha Doris   | Venta de útiles de escritorio - juguetes regalos |
| 20 | Villanueva Cancán Danny         | Librería juguetería                              |
| 21 | Sanate Valentín Olimpia         | Librería juguetería                              |
| 22 | Rejas Rivera Rubí               | Librería juguetería                              |
| 23 | Jara Bravo Cesar Fermín         | Juguetería                                       |
| 24 | Tutuca no Pineda Lucy Elizabeth | Juguetería                                       |
| 25 | Alvarado Alejo Elizabeth        | Librería juguetería                              |
| 26 | Huerta Quiñones Jeison          | Venta de útiles de escritorio - juguetes regalos |
| 27 | Cántaro Castro Lucinda          | Venta de útiles de escritorio - juguetes regalos |
| 28 | Evangelista Flores Flor         | Venta de regalos juguetería                      |
| 29 | Henos troza Pariamachi Delia    | Juguetería                                       |
| 30 | Shuan Sixi Nicolay              | Venta de regalos juguetería                      |
| 31 | Valverde Figueroa Flormila      | Venta de útiles de escritorio - juguetes regalos |
| 32 | Toledo Bonilla Judith Consuelo  | Venta de regalos juguetería                      |
| 33 | Oropeza Huerta Daniela Dessired | Venta de regalos juguetería                      |
| 34 | Huerta Chávez Ibeth Irene       | Venta de regalos juguetería                      |



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – CADI

CUESTIONARIO APLICADOS A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO SECTOR COMERCIO – RUBRO OTROS TIPOS DE  
VENTA AL POR MENOR (JUGUETES)

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas del sector y rubro, ya indicado líneas arriba, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la Ley N° 28376 en el sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, 2015.

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se agradece anticipadamente.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo al siguiente código.

|           |             |                  |             |
|-----------|-------------|------------------|-------------|
| Nunca (1) | A veces (2) | Casi siempre (3) | Siempre (4) |
|-----------|-------------|------------------|-------------|

**1. DATOS GENERALES**

**1. Edad:**

- a) De 15 a 21 años
- b) De 21 a 30 años
- c) De 31 a 39 años
- d) De 40 a 44 años
- e) De 45 a 49 años
- f) De 50 a 54 años
- g) De 55 a 59 años
- h) De 60 a 65 años

**1. Género:**

M       F

**2. Nivel Educativo**

- a) Sin nivel
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior completo
- e) Superior incompleto

| 2. DE LA LEY 28376                                |    |   | -          |   | + |   |
|---|----|---|------------|---|---|---|
| INDICADORES                                       | N° | PREGUNTA  | PUNTUACIÓN |   |   |   |
| CONOCIMIENTO DEL NIVEL DE TOXICIDAD               | 1  | ¿Usted identifica de qué sustancias son elaborados los juguetes que comercializa?   | 1          | 2 | 3 | 4 |
| CONOCIMIENTOS DEL PRODUCTO SI ES INFLAMABLE       | 2  | ¿Usted verifica si son inflamables los juguetes que comercializa?   | 1          | 2 | 3 | 4 |
|   | 3  | En la gama de juguetes con madera ¿usted adquiere rompecabezas laminados?   | 1          | 2 | 3 | 4 |
|   | 4  | ¿En su negocio ha observado casos de reacción inflamable en los juguetes ante un estímulo con el fuego y/u otra sustancia inflamable?   | 1          | 2 | 3 | 4 |
| IDENTIFICACIÓN DE LA FORMA DEL JUGUETE            | 5  | ¿Considera importante la forma del juguete para venderlos?  | 1          | 2 | 3 | 4 |
|   | 6  | ¿Influye la forma del juguete en la preservación de la integridad del niño?   | 1          | 2 | 3 | 4 |
|   | 7  | ¿Usted da a conocer a sus clientes sobre las ventajas y desventajas de los juguetes según su forma?   | 1          | 2 | 3 | 4 |
| RECONOCIMIENTO DEL MAL ESTADO                     | 8  | ¿Establece descuentos para productos con desperfectos?  | 1          | 2 | 3 | 4 |
| ANÁLISIS DE LAS INFORMACIONES OCULTAS             | 9  | ¿Alguna vez ha ofrecido producto con fallas y no dijo al cliente que las tenían?  | 1          | 2 | 3 | 4 |
| IDENTIFICAR Y CONSTATAR EL CONTENIDO DEL ROTULADO | 10 | Al momento de comprar los juguetes en sus proveedores ¿usted verifica que estos contengan el registro de DIGESA y el cumplimiento del rotulado?                                   | 1          | 2 | 3 | 4 |
|   | 11 | ¿Sabe qué información debe de contener los rotulados?   | 1          | 2 | 3 | 4 |
| RECURSOS HUMANOS                                  | 12 | ¿Usted brinda una preparación al personal sobre temas referidos a: nivel de toxicidad de los juguetes productos inflamables, influencia de la demanda según la forma del juguete? | 1          | 2 | 3 | 4 |
|   | 13 | ¿Usted asiste a las capacitaciones realizadas por DIGESA y la municipalidad sobre lo mencionado por la Ley N° 28376?  | 1          | 2 | 3 | 4 |

ANEXO 03: Anexo I de la Ley N° 28376

LISTA DE JUGUETES DENTRO DE LOS ALCANCES DEL REGLAMENTO

De acuerdo con el Artículo 3 del Reglamento se tiene:

- 1) 9503.00.10.00 Sólo: coches y sillas de ruedas para muñecas o muñecos
- 2) 9503.00.29.00 Muñecas o muñecos que representen seres humanos, excepto aquellos cuyo único componente es material textil, con o sin relleno.
- 3) 9503.00.30.00 Modelos reducidos y modelos similares, para entretenimiento, incluso animados
- 4) 9503.00.40.00 Sólo: rompecabezas con menos de 500 piezas, para menores de edad
- 5) 9503.00.91.00 Sólo: Trenes eléctricos, incluidos los carriles (rieles, señales y demás accesorios), para menores de edad.
- 6) 9503.00.92.00 Juguetes de construcción: encaje, didácticos de diversos materiales.
- 7) 9503.00.93.00 Juguetes que representen animales o seres no humanos, excepto aquellos cuyo único componente es material textil, con o sin relleno.
- 8) 9503.00.94.00 Sólo: Instrumentos y aparatos de música, incluyendo silbatos de colores, diseños y decoraciones, para uso de menores de edad.
- 9) 950300 95.00 Los demás juguetes presentados en juegos o surtidos o en panoplias.
- 10) 9503.00.96.00 Los demás juguetes, con motor para uso de menores de edad.
- 11) 9503.00.99.00 Los demás juguetes
- 12) 9506.62.00.00 Sólo: Pelotas inflables, de diseños y colores para uso de menores de edad excluidas las reglamentarias para deporte.
- 13) 9506.69.00.00 Sólo Pelotas no inflables, de diseños y colores para uso de menores de edad, excluidas las reglamentarias para deporte

LISTA DE PRODUCTOS NO SUJETOS AL ALCANCE DEL REGLAMENTO

1. Adornos de Navidad y de otras fiestas, incluidas las infantiles, que tienen una finalidad exclusivamente ornamental.
2. Equipos deportivos (Materiales dimensiones y pesos reglamentarios).
3. Equipos náuticos a ser utilizados en aguas profundas.
4. Juego de dardos con punta de metal. (Excepto los que poseen discos metálicos magnéticos)
5. Bicicletas estacionarias.
6. Video juegos del tipo utilizados con receptor de TV
7. Pilas o baterías que sean usadas para el funcionamiento de los juguetes.
8. Productos o artículos para dentición.
9. Modelos a escala, contruidos detalladamente a escala para coleccionistas (muñecas folclóricas decorativas, soldados de colección, vehículos, maquetas para armar, etc.).
10. Juegos de vídeo que sean conectados a un monitor de vídeo y alimentados por una tensión nominal mayor de 24 voltios
11. Anteojos para protección solar destinados a niños.
12. Material escolar que no tenga funcionalidad lúdica.
13. Material escolar que no tenga funcionalidad lúdica.
14. Equipos de instalación permanente destinados a uso colectivo (parques infantiles o de aventuras), abarca también a aquellos que requieran de fichas o monedas
15. Vehículos con motores de combustión

16. Máquinas de vapor

17. Chupetes de puericultura

18. Armas de aire comprimido, u otro gas del tipo de las utilizadas en juegos, prácticas o competencias deportivas

19. Hondas y Arcos para el tiro con arco cuya longitud sin tensar supere 1.20 m

20. Material auxiliar para flotación que se utilice en aguas de más de 30 cm., de profundidad (Flotadores para brazos, chalecos salvavidas, anillos salvavidas)

ANEXO 05: Anexo III de la Ley N° 28376

LISTA DE ÚTILES DE ESCRITORIO DENTRO DE LOS ALCANCES DEL  
REGLAMENTO

- 1) 9609.10.00.00 Sólo: Lápices de carbón, lápiz bicolor, lápices de colores; con diseños y decoraciones para uso de menores de edad
- 2) 9609.90.00.00 Sólo: Crayolas o pasteles para uso de menores de edad
- 3) 4016.92.00.00 Sólo: Borradores de caucho para uso de menores de edad
- 4) 3213.1010.00 Sólo: Temperas y acuarelas para uso de menores de edad.
- 5) 9608.20.10.00 Sólo: plumones/marcadores de tinta a base de agua con diseños y decoraciones para uso de menores de edad
- 6) 3407.00.10.00 Sólo: Pastas para moldear (plastilinas) para uso de menores de edad.
- 7) 3506.10.00.00 Sólo: Pegamento o goma escolar para uso de menores de edad.
- 8) 9609.20.00 00 Sólo: Portaminas con diseños y decoraciones para uso de menores de edad.
- 9) 4908.90.90.00 Sólo: Calcomanías con diseños y decoraciones para uso de menores de edad, incluido los denominados tatuajes
- 10) 4911 99.00.00 Sólo: Stickers para uso de menores de edad
- 11) 9608.10.10.00 Sólo: Lapiceros o bolígrafos de tinta seca y de colores, con diseños y decoraciones para uso de menores de edad
- 12) 9017.20.30.00 Sólo: Reglas, círculos de cálculo con diseños y decoraciones para uso de menores de edad.

## RELACIÓN DE ELEMENTOS Y SUSTANCIAS CONTROLADAS DE ACUERDO A SU CONCENTRACIÓN EN LA FABRICACIÓN DE JUGUETES Y ÚTILES DE ESCRITORIO

Los juguetes y útiles de escritorio, no deberán contener los siguientes elementos y sustancias peligrosas en cantidades que puedan perjudicar la salud de los niños y público en general que los utilicen. Se permitirá elementos y sustancias de esta naturaleza sí son indispensables para la fabricación y el funcionamiento de determinados juguetes, siempre que su concentración no represente riesgos a la salud o cause daños.

### 1.- ARSÉNICO

El Límite Máximo Permisible de Arsénico en cualquier juguete es 25 mg de elemento /Kg de material y en arcillas para modelar es 25 mg de elemento /Kg de material.

### 2.- ANTIMONIO

El Límite Máximo Permisible de Antimonio en cualquier juguete es 60 mg de elemento /Kg de material y en arcillas para modelar 60 mg de elemento/Kg de material.

### 3.- BARIO

El Límite Máximo Permisible de Bario en cualquier juguete es 1000 mg de elemento/Kg de material y en arcillas para modelar 250 mg de elemento/Kg de material

### 4.- CADMIO

El Límite Máximo Permisible de Cadmio en los productos fabricados con PVC, Poliuretanos Polietilenos de baja densidad, acetato de celulosa acetobutilo de celulosa y resinas epóxicas, es 0,01% en peso del material plástico



Límite Máximo Permisible de Cadmio en cualquier juguete es 75 mg de elemento /Kg de material y en arcillas para modelar 50 mg de elemento/Kg de material.

#### 5.- CROMO

El Límite Máximo Permisible de Cromo en cualquier juguete es 60 mg de elemento/Kg de material y en arcillas para modelar es 25 mg de elemento /Kg de material.

#### 6.- PLOMO

El Límite Máximo Permisible de Plomo en cualquier juguete, es 90 mg de elemento /Kg de material y en arcillas para modelar, es 90 mg de elemento /Kg de material

#### 7.- MERCURIO

El Límite Máximo Permisible de Mercurio en cualquier juguete es 60 mg de elemento /Kg de material y en arcillas para modelar es 25 mg de elemento/Kg de material

#### 8.- SELENIO

El Límite Máximo Permisible de selenio en cualquier juguete es de 500 mg de elemento /Kg de material y en arcillas para modelar 500 mg. de elemento /Kg de material.

#### 9.- NÍQUEL y sus compuestos

No podrá utilizarse en juguetes que entren en contacto directo y prolongado con la piel, tales como collares, brazaletes, anillos, relojes, o similares, sí el níquel liberado de las partes de éstos objetos supera los 0,5 ug/cm<sup>2</sup> /semana

#### 10.- FTALATOS

Sustancias usadas para reblandecer el plástico, incluidos:

1.1. Diisononil ftalato (DINP), CAS N° 28553-12-0

1.2. Di (2- Etilhexil) ftalato (DEHP), CAS N° 117-81-7

1.3. Dibutil Ftalato (DBP). CAS N° 84-74-2

1.4. Diiso decil ftalato (DIDP), CAS N° 26761 -40-0

1.5. Din-Octil ftalato (DNOP), CAS N° 117-84-0 y

1.6. Butil bencil ftalato (BBP), CAS N° 85-68-7

El límite es de 3% de DEHP en los chupetes y juguetes utilizados durante la dentición de los bebés (Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC) y los Toy Manufacturers of América Fabricantes de Juguetes de América (TMA), de los Estados Unidos, en 1986)

El butil benzo ftalato (BBP) y el diisononil ftalato (DINP) es de uso seguro en concentraciones de hasta el 1% y 43%, respectivamente (La 'Food and Drug Administration Administración de Drogas y Alimentos (FDA))

#### 11.- SOLVENTES

Los solventes empleados en la fabricación de juguetes deberán ser removidos del producto terminado de modo que la concentración residual de éstos no pueda afectar la salud de los niños. En todo caso, se prohíben dichos solventes en estado líquido en los juguetes.

#### 12.- BENCENO (CAS N° 71-43-2)

No se admitirá en juguetes o partes de juguetes comercializados, cuando la concentración de benceno libre sea superior a 5 mg/Kg de peso del juguete o de una parte del juguete.

#### 13.- TOLUENO (CAS N° 108-88-3)

Sólo se permitirá éste como impureza residual en los juguetes y útiles de escritorio en una concentración que no supere las 170 ppm (170 mg de tolueno por Kg de juguete)

#### 14.- SULFURO DE AMONIO (CAS N° 12135-76-1) BISULFURO DE AMONIO (CAS N° 12124- 99-1) POLISULFURO DE AMONIO (CAS N° 12259-92-6)

No se aceptarán en los artículos de broma, ni en objetos a ser utilizados como tales (ejm. Polvos de estornudar, gomas fétidas etc.) en cantidades que sobrepasen el límite de 1 5 mi

15. - BROMOACETATO DE:

- a) Metilo (CAS N° 96-32-2)
- b) Etilo (CAS N° 105-36-2)
- c) Propilo (CAS N° 35223-80-4)
- d) Butilo (sin número de CAS)

No se aceptarán en los artículos de broma, ni en objetos a ser utilizados como tales (ejm. Polvos de estornudar, gomas fétidas, etc.) en cantidades que sobrepasen el límite de 1.5 mi.

16.- Sustancias y preparados que contienen una o más de las siguientes sustancias:

- a) Creosota (CAS N° 8001-58-9)
- b) Aceite de creosota (CAS N° 61789-28-4)
- c) Destilados (alquitrán de Hulla), aceites de naftaleno (CAS N° 84650-04-4)
- d) Aceite de creosota, fracción de naftaleno (CAS N° 90640-84-9)
- e) Destilados (alquitrán de Hulla), superiores (CAS N° 65996-91-0)
- f) Aceite de Antraceno (CAS N° 90640-80-5)
- g) Ácidos de alquitrán de hulla, crudos (CAS N° 65996- 85-2)
- h) Creosota, madera (CAS N° 8021-39-4)
- i) Residuos del extracto (hulla), alcalino de alquitrán de hulla a baja temperatura (CAS N° 122384-78-5).

No podrán usarse en juguetes, parques, jardines e instalaciones recreativas y muebles de jardín.

## ANEXO 07: Anexo V de la Ley N° 28376

### NORMAS DE REFERENCIA

- Norma Europea; Norma de Seguridad de Juguetes; EN 71 Parte 1; Propiedades mecánicas y físicas

Parte 2: Inflamabilidad

Parte 3: Migración de ciertos elementos

Parte 6: Símbolo gráfico para etiquetado de advertencia sobre edad Parte 9: Compuestos orgánicos Requisitos

Parte 10; Componentes químicos orgánicos. Preparación y extracción de muestras

Parte 11: Componentes químicos orgánicos. Métodos de análisis

- Norma Europea. EN 62115. Seguridad Eléctrica de los Juguetes
- Norma Técnica Peruana 324001 - Seguridad de los Juguetes Partes 3: Migración de ciertos elementos

Parte 4: Rotulado de los Juguetes

- Método ASTM- Seguridad de juguetes F963 - 03
- Decisión 562 de la Comunidad Andina “Directrices para la elaboración, adopción y aplicación de Reglamentos Técnicos de los países miembros de la Comunidad Andina a nivel comunitario”.
- Norma Internacional ISO/IEC 17025 2005 Gestión de la Calidad en Laboratorios de ensayos y/o calibración.