



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS

Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para
una empresa de limpieza en Lima - 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Zavaleta De La Cruz, Edwin Joel ORCID 0009-0009-0499-6339

ASESOR

Burmester Andreu, Hans Federico Isaac ORCID 0000-0002-4980-1154

Lima - 2023

ZVALETA DE LA CRUZ EDWIN JOEL TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
4	issuu.com Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to ESIC Business & Marketing School Trabajo del estudiante	<1%



Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi familia que me apoya en todo momento, a la universidad por la oportunidad de formarme con profesional y ser humano.



Agradecimiento

Ante todo agradezco a Dios por la fortaleza en los momentos más intensos que he atravesado durante la realización de este estudio, a mi familia por la fe que han depositado en mí.

Resumen

El estudio titulado Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023 aborda la preocupación central de comprender el estado actual del clima de negocios en el sector de servicios, específicamente para una empresa de limpieza en Lima durante el año 2023. El problema de investigación se formula como la pregunta: ¿Cuál es el actual potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima – 2023?. El objetivo general del trabajo es Diagnosticar el potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima – 2023. El estudio se enfocó en analizar diversos indicadores, tendencias del mercado y factores económicos que impactan la viabilidad y el desarrollo de una empresa de limpieza en la capital peruana. Los resultados han contribuido a una comprensión más profunda del entorno empresarial en el que opera la empresa de limpieza, proporcionando así insights clave para la toma de decisiones estratégicas en el contexto del año 2023 en Lima.



Palabras clave: Plan estratégico, clima de negocios, potencial de desarrollo, análisis empresarial

Abstract

The study entitled Diagnosis of the business climate potential in the services sector for a cleaning company in Lima – 2023 a cleaning company in Lima - 2023 addresses the central concern of understanding the current state of the business understanding the current state of the business climate in the service sector, specifically for a cleaning company in Lima during the year 2023. The research problem is formulated as the question: What is the current potential business climate in the service sector for a cleaning company in Lima during 2023? services sector for a cleaning company in Lima - 2023. The general objective of the is to diagnose the business climate potential in the service sector for a cleaning company in Lima - 2023. services sector for a cleaning company in Lima - 2023. The study focused on on analyzing different indicators, market trends and economic factors that impact the viability and the viability and development of a cleaning company in the Peruvian capital. Peruvian capital. The results have contributed to a deeper understanding of the business environment in which the company operates. business environment in which the cleaning company operates, thus providing key insights for strategic decision-making. key insights for strategic decision making in the context of the year 2023 in Lima.

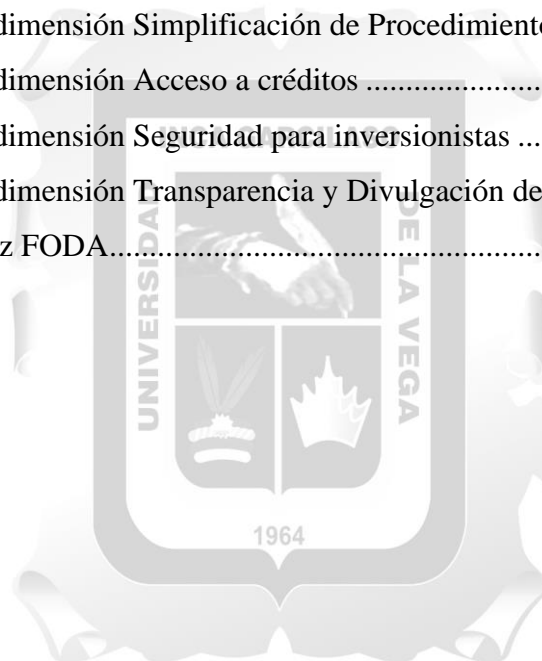
Key words: Strategic plan, business climate, development potential, business analysis.

Indice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Resumen	iv
Abstract.....	v
Indice de Contenidos	vi
Indice de Figuras	vii
Introducción.....	viii
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION	1
1.1.Marco histórico.....	1
1.2.Bases teóricas	2
1.3.Marco legal	11
1.4.Antecedentes del estudio	12
1.5.Marco conceptual	17
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.1.Descripción de la realidad problemática	19
2.2.Formulación del problema general y específicos	20
2.3.Objetivo general y específicos.....	21
CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION .	22
3.1.Justificación e importancia del estudio.....	22
3.2.Delimitación del estudio.....	24
CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO	25
4.1.Diseño esquemático.....	26
4.2.Descripción de los aspectos básicos del diseño.....	27
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO.....	28
5.1.Aplicación de la propuesta de solución	28
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
ANEXOS.....	69

Indice de Figuras

Figura 1 Ichikawa Potencial clima de negocios	20
Figura 2 Alfa de Cronbach – fiabilidad del instrumento	30
Figura 3 Escala Likert.....	35
Figura 4 Estadística descriptiva Clima de negocios	38
Figura 5 Histograma Potencial Clima de Negocios.....	39
Figura 6 Frecuencia Potencial Clima de Negocios sin baremar	40
Figura 7 Estadísticos descriptivos por Dimensiones	42
Figura 8 Frecuencia dimensión Estabilidad Política y Económica	43
Figura 9 Frecuencia dimensión Atracción de Inversiones.....	43
Figura 10 Frecuencia dimensión Simplificación de Procedimientos Administrativos ..	44
Figura 11 Frecuencia dimensión Acceso a créditos	45
Figura 12 Frecuencia dimensión Seguridad para inversionistas	46
Figura 13 Frecuencia dimensión Transparencia y Divulgación de Información.....	47
Figura 14 Cruce Matriz FODA.....	51



Introducción

La investigación "Diagnóstico del Potencial del Clima de Negocios en el Sector de Servicios para una Empresa de Limpieza en Lima - 2023", se sumerge en el análisis detallado de la realidad problemática que enfrenta una empresa de limpieza en la capital peruana. Este estudio se desarrolla en un contexto empresarial dinámico y competitivo, donde el sector de servicios, específicamente la industria de la limpieza, desempeña un papel fundamental en la calidad y eficiencia de los entornos laborales y comerciales.

El capítulo inicial establece el "Marco Teórico de la Investigación", abordando aspectos históricos, bases teóricas, el marco legal que rige el sector y los antecedentes del estudio. Este marco proporcionará la contextualización necesaria para comprender la evolución del clima de negocios en el ámbito de los servicios de limpieza. El "Planteamiento del Problema" se presenta en el segundo capítulo, donde se describe de manera detallada la realidad problemática que enfrenta la empresa de limpieza en Lima. Se formulan el problema general y los problemas específicos, y se establecen los objetivos generales y específicos que orientarán la investigación.

El tercer capítulo aborda la "Justificación y Delimitación de la Investigación". Se destacan las razones que motivan la realización de este estudio y se establece la importancia que tiene para la empresa de limpieza en particular y para el sector de servicios en general. Asimismo, se delimitan los límites y alcances de la investigación. El diseño metodológico se presenta en el cuarto capítulo bajo el título "Formulación del Diseño". Se esboza el diseño esquemático que guiará la recopilación y análisis de datos, incluyendo una descripción detallada de los aspectos básicos del diseño seleccionado para llevar a cabo el diagnóstico del clima de negocios. El quinto capítulo, "Prueba de Diseño", documentará la aplicación práctica de la propuesta de solución derivada del análisis realizado. Se examinarán los resultados obtenidos, proporcionando una visión clara de cómo la propuesta de solución puede impactar positivamente en el clima de negocios de la empresa de limpieza. Finalmente, las "Conclusiones" y "Recomendaciones" se presentarán como parte integral del trabajo, ofreciendo una síntesis de los hallazgos y proporcionando orientación para posibles acciones futuras. Se incluirán referencias bibliográficas y anexos que complementarán la información expuesta a lo largo del trabajo, consolidando así un estudio integral y aplicable al contexto empresarial de la empresa de limpieza en Lima.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION

El capítulo del Marco Teórico de la Investigación; dentro del estudio "Diagnóstico del Potencial del Clima de Negocios en el Sector de Servicios para una Empresa de Limpieza en Lima - 2023" desempeña un papel fundamental al establecer un contexto sólido y enriquecedor para la comprensión y el análisis del entorno empresarial específico que se aborda en esta investigación. Este apartado se erige como la columna vertebral, donde se explora el desarrollo histórico del sector de servicios, con especial énfasis en la industria de la limpieza, permitiendo así un análisis profundo de la evolución y las tendencias que han influenciado su funcionamiento en el tiempo. Además, el "Marco Teórico" se convierte en el cimiento donde se sustentan las bases conceptuales y teóricas que servirán para entender las dinámicas, los modelos, y las teorías que enmarcan el estudio del clima de negocios en este contexto particular. No solo ofrece un panorama histórico, sino que también establece un fundamento teórico sólido que guiará la interpretación de los resultados y el análisis de la realidad empresarial. Este capítulo no solo es esencial para comprender el contexto histórico y conceptual del sector de servicios y la limpieza en Lima, sino que proporciona las herramientas teóricas necesarias para interpretar los hallazgos que surgirán a lo largo de la investigación. En resumen, el "Marco Teórico" sienta las bases que contextualizan y enriquecen la comprensión del clima de negocios en el sector de servicios, vital para comprender el potencial y los desafíos que enfrenta la empresa de limpieza en la ciudad de Lima en el año 2023.

1.1.Marco histórico

El marco histórico del estudio "Diagnóstico del Potencial del Clima de Negocios en el Sector de Servicios para una Empresa de Limpieza en Lima - 2023" se sumerge en la evolución del sector de servicios y la industria de la limpieza en la ciudad de Lima a lo largo del tiempo. Se remonta a las raíces de la industria de servicios, destacando su progresiva importancia en el ámbito empresarial y social.

Históricamente, el sector de servicios ha experimentado un cambio significativo en la economía moderna. A medida que las sociedades evolucionan, la demanda de servicios se ha incrementado, siendo la limpieza un aspecto esencial en múltiples ámbitos, desde espacios comerciales hasta entornos laborales. En Lima, esta evolución ha estado

influenciada por el desarrollo urbano, las demandas comerciales y las regulaciones gubernamentales que han impulsado estándares de higiene y limpieza.

La historia del sector de limpieza en Lima refleja su adaptación a las necesidades cambiantes de una ciudad en crecimiento. Desde sus orígenes, donde la limpieza podría haber sido principalmente una tarea local y manual, hasta la actualidad, con la introducción de tecnologías avanzadas y metodologías especializadas, ha experimentado una transformación significativa. Los cambios en la conciencia medioambiental, la preocupación por la salud pública y los estándares de calidad han moldeado la evolución de la industria.

En la última década, la industria de la limpieza en Lima ha enfrentado desafíos y oportunidades, incluyendo la integración de prácticas sostenibles, la adaptación a las demandas cambiantes del mercado y la necesidad de cumplir con estándares más rigurosos de limpieza e higiene, acentuados por eventos globales como la pandemia de COVID-19.

Este contexto histórico proporciona una base fundamental para entender la situación actual del sector de servicios, específicamente en el campo de la limpieza, en Lima. Con esta comprensión histórica, el estudio puede identificar patrones, analizar tendencias y ofrecer una perspectiva más completa para evaluar el clima de negocios actual y potencial en el sector de servicios de limpieza en la ciudad.

1.2. Bases teóricas

El "potencial del clima de negocios" en un país es un concepto complejo que abarca una variedad de elementos que influyen en el entorno en el que las empresas operan. Este factor no se limita a una sola dimensión, sino que involucra una interconexión de múltiples aspectos que determinan la facilidad, estabilidad y viabilidad de hacer negocios dentro de una nación. Como menciona Rodríguez et al., (2017) este entorno empresarial tiene un impacto significativo en la capacidad de las empresas para operar, crecer y competir a nivel nacional e internacional. El clima de negocios de un país se fundamenta en varios pilares clave: Marco Legal y Regulatorio: Las leyes, regulaciones y la aplicación eficaz de las mismas son fundamentales para proporcionar seguridad y garantías a las empresas. En el estudio de Kosharnaya et al., (2018) se afirma que la falta de conocimiento impide considerar el emprendimiento juvenil como un ámbito de autorrealización profesional. Los encuestados atribuyeron la alta probabilidad de riesgo en la actividad empresarial a la falta de conocimientos en áreas como: gestión financiera, cobertura legal de organizaciones,

predicción e investigación de mercados, legislación fiscal, contabilidad empresarial y auditoría. Un marco legal sólido, que incluya protección de la propiedad intelectual, contratos sólidos y claros, y regulaciones justas, es esencial para fomentar la inversión y el crecimiento empresarial. Infraestructura: La calidad de la infraestructura, que incluye carreteras, puertos, aeropuertos, telecomunicaciones, suministro de energía y tecnología, es vital para el desarrollo y la eficiencia operativa de las empresas. Una infraestructura bien desarrollada y mantenida facilita la movilidad, reduce costos y aumenta la conectividad.

Estabilidad Política y Económica: Un entorno político estable y predecible genera confianza entre los inversores y las empresas. En Moreno et al., (2018) se concluye que la función de llevar a cabo la planificación estratégica en una organización es esencial y normalmente recae en la dirección. A pesar de que en ocasiones su importancia se subestima, su papel es crucial para el desarrollo de la empresa. La capacidad de respuesta, la resolución de problemas y el éxito en la consecución de los objetivos y metas propuestas dependen en gran medida de la elaboración precisa y la implementación efectiva de esta planificación estratégica. Las políticas económicas coherentes, la gestión fiscal responsable y la estabilidad en el cambio de gobierno crean un ambiente propicio para la inversión a largo plazo. Acceso a Mercados y Comercio Internacional: La apertura a los mercados internacionales, la presencia de acuerdos comerciales y la facilidad para importar y exportar son elementos críticos para el éxito empresarial. Facilitar el comercio internacional impulsa la competitividad y el crecimiento de las empresas. Recursos Humanos: La disponibilidad de una fuerza laboral calificada y educada es esencial para el funcionamiento exitoso de las empresas. La capacitación, la educación y el desarrollo de habilidades son fundamentales para la productividad y la innovación. Trámites Administrativos y Burocracia: La eficiencia en los procedimientos administrativos y la burocracia gubernamental es crucial para reducir los costos y el tiempo asociados con el establecimiento y operación de empresas. Impacto del Clima de Negocios. Otros estudios como el de Ayús y Arias (2021) afirman que la función de las empresas en la economía de un país no debe evaluarse únicamente desde una perspectiva económica y financiera, sino que también debe considerarse desde una visión organizativa y de transparencia.

Un clima de negocios favorable puede tener múltiples impactos tanto a nivel microeconómico como macroeconómico: Atracción de Inversiones: Un entorno favorable para los negocios atrae inversores extranjeros y nacionales, lo que puede estimular el

crecimiento económico a través de la inversión en nuevas empresas, industrias y proyectos.

Estímulo a la Innovación y Competitividad: Las condiciones favorables para los negocios fomentan la innovación al permitir que las empresas operen en un entorno que recompensa la creatividad y el riesgo calculado. (Benjumea, 2022) esto aumenta la competitividad y el progreso económico.

Creación de Empleo y Desarrollo Económico: Un clima empresarial sólido puede generar empleo, mejorar los estándares de vida y contribuir al desarrollo económico a largo plazo.

Estabilidad y Resiliencia Económica: Un entorno favorable para los negocios puede ayudar a fortalecer la economía de un país, haciéndola más resistente a las fluctuaciones económicas y a las crisis. Las empresas surgen debido a las imperfecciones en los mercados, ya que a través de ellas se unen los recursos de producción para crear productos y ofrecer servicios, cuyos precios son influenciados por las variaciones del mercado (Benjumea, 2022).

Los Desafíos en la Mejora del Clima de Negocios: Mejorar el clima de negocios puede ser un desafío y requiere esfuerzos continuos por parte de los gobiernos, las instituciones, y los diversos actores en el mundo empresarial. Algunos desafíos comunes incluyen:

- Corrupción:** La corrupción puede socavar los esfuerzos para mejorar el clima de negocios, afectando la transparencia, la equidad y la eficiencia en los procesos comerciales.
- Burocracia Excesiva:** Los trámites administrativos engorrosos y la burocracia excesiva pueden dificultar el establecimiento y la operación de empresas, lo que aumenta los costos y el tiempo asociado.
- Inestabilidad Política:** Los cambios frecuentes en políticas gubernamentales, la inestabilidad política y la falta de continuidad en las políticas pueden generar incertidumbre para las empresas e inversores (Esteban et al., 2022).

El potencial del clima de negocios de un país es esencial para el crecimiento económico sostenible y el desarrollo empresarial. Abarca una gama de factores interrelacionados que impactan directamente en la capacidad de las empresas para operar y prosperar. Mejorar este entorno requiere un enfoque integral que aborde los desafíos clave y promueva condiciones favorables para la inversión, la innovación y el desarrollo empresarial.

Para este estudio se ha considerado algunas de las dimensiones más relevantes del Clima de negocios como la Facilidad para Iniciar un negocio, Gestión de licencias para la construcción, Acceso a créditos, Seguridad para inversionistas minoritarios, Gestión tributaria, Solución de problemas financieros. La dimensión "Facilidad para Iniciar un Negocio" es un componente crucial del potencial del clima de negocios en un país. Se centra en evaluar qué tan accesible y fluido es el proceso de establecer una nueva empresa, lo cual impacta directamente en la capacidad de emprendedores y empresas para ingresar al

mercado y operar de manera eficiente. Este aspecto abarca varios elementos clave que influyen en el proceso de inicio de un negocio, desde la creación hasta la operación inicial. Estos elementos pueden incluir: Procedimientos de Registro y Creación de Empresas: Evalúa la cantidad de pasos y tiempo requeridos para registrar legalmente una empresa, obtener licencias, permisos y cumplir con los requisitos legales para comenzar las operaciones. (Esteban et al., 2022)

El avance de las herramientas que emplean plataformas de análisis e inteligencia empresarial para la toma de decisiones es cada vez más significativo y demanda agilidad, ya que deben enfrentar los retos de la cuarta revolución industrial en la digitalización de las MIPYMES. En este contexto, se presentan alternativas que ofrecen procesos más automatizados y autónomos, contribuyendo al aumento de la productividad de las organizaciones y fortaleciendo su competitividad. Aristizábal et al., (2023) investiga la conexión entre la configuración de las ciudades y la intención empresarial (IE), respaldando esta afirmación con pruebas empíricas sobre cómo factores regionales externos afectan la actividad empresarial. Costos Iniciales: Analiza los gastos asociados con la creación de una empresa, incluyendo tarifas de registro, licencias, impuestos iniciales, y otros costos vinculados al proceso de inicio. Simplificación de Procedimientos Administrativos: Revisa la eficiencia de los procedimientos administrativos y la burocracia involucrada en la creación de una empresa. Esto puede incluir la facilidad de acceso a información, la claridad de los pasos a seguir y la integración de trámites en línea. El estudio se enfoca específicamente en evaluar el ambiente empresarial para una empresa de limpieza en Lima, Perú. Este tipo de estudio suele considerar la dimensión de la "Facilidad para Iniciar un Negocio" para comprender los desafíos y oportunidades que enfrenta una empresa al establecerse en ese sector y ubicación específicos. El análisis probablemente considera aspectos específicos para una empresa de limpieza, como los requisitos para obtener permisos de operación, licencias para productos de limpieza, regulaciones de seguridad e higiene, así como la competencia en el mercado local. Según Torres et al., (2018) el ambiente laboral se refiere a la percepción que los empleados tienen de la empresa en relación con su nivel de motivación en su entorno laboral. La dinámica organizacional incluye la presencia del conocimiento y su interacción con el ambiente laboral, lo que implica la distribución de recursos. El estudio podría evaluar la viabilidad, eficiencia y los costos asociados con el inicio de operaciones para una empresa de limpieza en Lima. También es probable que se explore la eficacia de los procedimientos administrativos, la claridad de los requisitos legales, la accesibilidad de la información y la

carga burocrática para iniciar y operar una empresa de limpieza en Lima, teniendo en cuenta los desafíos específicos del sector. De acuerdo a Pedraza y Bernal (2018) en la actualidad, caracterizada por la globalización, la competencia y la dinámica constante, las organizaciones, sin importar su actividad económica, tamaño o sector en el que operan, deben llevar a cabo la gestión de sus recursos y capacidades. Este tipo de diagnóstico puede ser invaluable para los empresarios, ofreciendo información detallada sobre el entorno en el que pretenden operar, permitiéndoles comprender los desafíos y oportunidades, así como identificar áreas de mejora o nichos específicos en el mercado que podrían ser explotados.

La dimensión "Gestión de licencias para la construcción" es un aspecto crítico del potencial del clima de negocios en un país, específicamente relacionado con la industria de la construcción y sus actividades. Esta dimensión se enfoca en evaluar la eficiencia y facilidad con la que se pueden obtener las licencias, permisos y aprobaciones necesarios para realizar proyectos de construcción, remodelación o cualquier actividad vinculada a la edificación de infraestructuras. La investigación de Farooq et al., (2018) explica que en el contexto del estudio, la gestión de licencias para la construcción podría ser un factor indirecto, pero relevante. Aunque la empresa de limpieza no se dedique directamente a la construcción, su éxito y operatividad podrían depender de las regulaciones y procesos relacionados con la construcción en el área donde opera. Este análisis podría considerar varios aspectos: Procedimientos y Tiempos de Obtención de Licencias: Evaluaría cuánto tiempo y esfuerzo se requieren para obtener las licencias necesarias para la construcción. Este factor es esencial, ya que los retrasos pueden afectar el inicio de operaciones para empresas en industrias relacionadas o incluso influir en sus clientes. Transparencia y Claridad en los Requisitos: La claridad y accesibilidad de los requisitos para obtener las licencias es fundamental. Si las regulaciones son ambiguas o cambian con frecuencia, puede generar incertidumbre y dificultar la planificación y ejecución de proyectos. Costos y Cargas Administrativas: El costo de adquirir licencias y el esfuerzo administrativo involucrado pueden ser un desafío. Costos excesivos o procesos burocráticos pueden obstaculizar el desarrollo de proyectos y, por ende, el éxito de empresas en sectores relacionados. Cumplimiento Normativo: El cumplimiento de normas y regulaciones para la construcción es crucial para garantizar la seguridad y calidad de las estructuras. La eficacia en la gestión de licencias puede influir en el grado de cumplimiento normativo en la industria. En el caso específico de una empresa de limpieza, el análisis del potencial del clima de negocios en la gestión de licencias para la construcción podría ser relevante si esta empresa presta servicios

a la industria de la construcción o si sus operaciones se ven afectadas por la actividad de construcción en la región. Por ejemplo, si la empresa de limpieza se especializa en limpieza post-construcción, la eficiencia en la obtención de licencias para proyectos de construcción puede influir directamente en su propia programación y ejecución de servicios. Este tipo de estudio permitiría a la empresa de limpieza comprender mejor el contexto en el que opera, identificar desafíos potenciales y oportunidades, y adaptar estrategias comerciales para optimizar su desempeño en relación con el entorno regulatorio de la construcción en Lima, Perú.

La dimensión "Acceso a créditos" es un componente esencial del potencial del clima de negocios en un país. Se refiere a la facilidad con la que las empresas, especialmente las más pequeñas, pueden obtener financiamiento, préstamos o créditos para iniciar, operar, expandirse o financiar sus actividades. En el estudio "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023", este aspecto puede ser crucial para entender cómo el acceso a créditos impacta en la empresa de limpieza y su desenvolvimiento. Aquí hay algunas áreas clave que se evalúan en relación con el acceso a créditos:

- Disponibilidad y Variedad de Fuentes de Financiamiento:** Se analiza la diversidad de instituciones financieras y productos crediticios disponibles para las empresas, como bancos, cooperativas, programas gubernamentales y otros mecanismos de financiamiento.
- En Lopes et al., (2023) se ha estudiado que las condiciones y Tasas de Interés:** Se evalúa la facilidad para acceder a créditos en términos de tasas de interés, plazos y condiciones. Tasas altas o condiciones desfavorables pueden dificultar el acceso a créditos.
- Requisitos y Procedimientos para Obtener Créditos:** Se analiza la complejidad y los requisitos necesarios para solicitar y obtener créditos. Procesos burocráticos extensos o requisitos excesivos pueden obstaculizar el acceso, especialmente para pequeñas empresas.
- Acceso a Financiamiento para Sectores Específicos:** Se considera la disponibilidad de créditos para sectores particulares, como el de servicios de limpieza. Si hay limitaciones en el acceso a financiamiento específicamente diseñado para empresas de servicios, podría afectar su capacidad de crecimiento y expansión.
- Acceso a Financiamiento para la Innovación:** Se evalúa la disponibilidad de créditos para actividades de innovación y desarrollo en el sector. Para una empresa de limpieza, esto podría significar la adquisición de tecnologías más eficientes o la implementación de prácticas más sostenibles.
- Impacto en la Empresa de Limpieza:** Para la empresa de limpieza en Lima, el acceso a créditos puede ser vital para su crecimiento, adquisición de equipamiento, capacitación de empleados, expansión de

servicios o inversión en tecnologías más avanzadas. Si el acceso a créditos es limitado o presenta condiciones desfavorables, la empresa podría enfrentar dificultades para financiar sus operaciones diarias, expandirse o mejorar sus servicios. Por otro lado, un acceso más fácil a créditos podría permitirle crecer, invertir en mejoras, contratar más personal o diversificar su cartera de servicios. Este estudio permitiría a la empresa de limpieza comprender el contexto financiero en el que opera, identificar oportunidades para mejorar el acceso a créditos y diseñar estrategias financieras que respalden su crecimiento y desarrollo en el mercado de Lima.

La dimensión "Seguridad para inversionistas minoritarios" es un elemento crítico del potencial del clima de negocios en un país. Se refiere a las garantías legales, regulaciones y mecanismos que protegen los derechos e intereses de los inversionistas minoritarios que participan en empresas públicas o privadas. Esto tiene un impacto directo en la confianza de los inversionistas y en la inversión a largo plazo.

En el contexto del estudio "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023", se relacionaría con la protección y seguridad de los inversionistas minoritarios que podrían estar interesados en respaldar financieramente a la empresa de limpieza. Aquí hay algunos puntos claves en relación con esta dimensión: **Transparencia y Divulgación de Información:** Evalúa la claridad y la accesibilidad de la información financiera y operativa de la empresa. La transparencia fortalece la confianza de los inversionistas al permitirles tomar decisiones informadas (Carrasco et al., 2018). **Derechos de los Inversionistas Minoritarios:** Se considera si existen leyes y reglamentos que protejan los derechos de los inversionistas minoritarios, como el derecho a voto, participación en decisiones clave y acceso a información relevante. **Acceso a Recursos Legales:** Se evalúa si los inversionistas minoritarios tienen acceso a mecanismos legales eficaces para resolver disputas o conflictos con la empresa en la que invierten. **Gobierno Corporativo:** Se analiza la calidad del gobierno corporativo, que incluye la estructura de la administración, la independencia de la junta directiva y la gestión ética de la empresa. **Impacto en la Empresa de Limpieza:** En el caso específico de la empresa de limpieza en Lima, esta dimensión sería relevante si la empresa busca inversiones de terceros. Una mayor seguridad para los inversionistas minoritarios podría atraer más financiamiento o asociaciones estratégicas que impulsen el crecimiento y desarrollo de la empresa. Incluso, Duque et al., (2022) concluye en que si las regulaciones y protecciones para los

inversionistas minoritarios son débiles, podría generar desconfianza y disuadir la inversión. Por otro lado, si existen mecanismos claros y eficaces para proteger los derechos de los inversionistas, la empresa de limpieza podría ganar más apoyo financiero y acceder a recursos para expandirse, invertir en tecnología o diversificar sus servicios. Este estudio permitiría a la empresa de limpieza comprender mejor cómo se percibe la seguridad para los inversionistas minoritarios en el entorno de negocios en Lima. Con esta información, la empresa podría implementar estrategias para fortalecer la confianza de los inversionistas y atraer más apoyo financiero para sus operaciones y crecimiento.

La dimensión de "Gestión Tributaria" es un componente crítico del potencial del clima de negocios en un país. Se refiere a la eficiencia, transparencia y simplicidad de los sistemas impositivos, así como a la facilidad con la que las empresas pueden cumplir con sus obligaciones fiscales. En el contexto del estudio "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023", la gestión tributaria sería crucial para evaluar cómo los impuestos y el marco impositivo impactan en la empresa de limpieza. Según Bermejo et al., (2022) aquí están algunas áreas clave que se consideran en relación con esta dimensión: Simplicidad y Claridad de los Procesos Tributarios: Evalúa la facilidad con la que las empresas pueden comprender y cumplir con las regulaciones tributarias. Si los procedimientos son simples y claros, se reduce la carga administrativa y los costos asociados al cumplimiento fiscal. Tasas Impositivas: Analiza la tasa impositiva, tanto a nivel nacional como local, así como la estabilidad de estas tasas. Tasas impositivas altas o cambiantes pueden ser una carga significativa para las empresas. Cumplimiento y Reporte de Impuestos: Se evalúa la eficacia de las herramientas y procesos disponibles para el cálculo, presentación y pago de impuestos. Procedimientos digitales y sistemas eficientes pueden facilitar el cumplimiento tributario. Incentivos Fiscales y Deducciones: Se considera la existencia de incentivos fiscales, exenciones o deducciones específicas para ciertos sectores o tipos de empresas, como el sector de servicios. Impacto en la Empresa de Limpieza: En el caso de la empresa de limpieza en Lima, la gestión tributaria podría ser crucial para su viabilidad y crecimiento. Un sistema tributario claro y eficiente puede reducir la carga administrativa y financiera, permitiendo que la empresa se enfoque en sus operaciones y crecimiento. Si el sistema tributario es complejo, con tasas impositivas altas o cambiantes, podría representar una carga significativa para la empresa. Esto afectaría su rentabilidad y capacidad para expandirse o invertir en mejoras (Chirinos et al., 2018). El estudio permitiría a la empresa de limpieza comprender mejor la carga

tributaria a la que se enfrenta y cómo este aspecto del entorno empresarial en Lima afecta sus operaciones. Con esta información, la empresa podría adaptar estrategias financieras y operativas para optimizar su posición frente a los desafíos impositivos y aprovechar cualquier oportunidad de optimización fiscal que exista en el entorno en el que opera.

La dimensión de "Solución de Problemas Financieros" en el contexto del potencial del clima de negocios en un país se refiere a la capacidad de las empresas para manejar crisis financieras, resolver disputas o situaciones de insolvencia de manera eficiente y justa. Esto es relevante en el estudio "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023" porque puede influir directamente en la capacidad de la empresa de limpieza para mantenerse operativa y establecer un entorno financiero sólido. Aquí están los aspectos clave relacionados con esta dimensión: Eficiencia en la Insolvencia: Evalúa cómo se manejan las situaciones de insolvencia. Un marco legal y procedimientos claros que permitan resolver de manera rápida y justa las situaciones de insolvencia puede ayudar a mantener la continuidad operativa de las empresas (da Costa, 2020). Marco Legal para Resolución de Disputas Financieras: La existencia de un sistema legal eficaz para resolver disputas financieras es fundamental. Esto puede incluir cortes especializadas, arbitraje o mediación para resolver conflictos financieros de manera justa y rápida. Recuperación de Activos en Caso de Insolvencia: Evalúa si hay mecanismos para recuperar activos en situaciones de insolvencia, lo que puede ser crucial para proteger los intereses de los inversores y acreedores. Acceso a Financiamiento de Emergencia: La existencia de líneas de crédito de emergencia o mecanismos financieros para respaldar a las empresas en tiempos de crisis financiera es fundamental para mantener la estabilidad. Impacto en la Empresa de Limpieza: Para la empresa de limpieza en Lima, la capacidad de resolver problemas financieros podría ser crítica. Si se enfrenta a dificultades financieras, contar con un entorno que ofrezca soluciones efectivas podría ser la diferencia entre la supervivencia y el cierre. Zaripova et al., (2018) afirma que un sistema que permita resolver rápidamente situaciones de insolvencia, proteger los intereses de los inversores y permitir la recuperación de activos podría dar confianza a la empresa de limpieza y a sus inversores. Además, la disponibilidad de líneas de crédito de emergencia podría ser vital para mantener las operaciones en momentos difíciles. Este estudio permitiría a la empresa de limpieza comprender cómo se manejan los problemas financieros en el entorno de negocios en Lima, lo que les ayudaría a tomar decisiones estratégicas para enfrentar posibles crisis financieras y estar preparados para mitigar riesgos financieros en el futuro.

1.3.Marco legal

El marco legal que se debe incluir en un estudio como "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023" debe abarcar aspectos relevantes para la operación de la empresa en ese entorno específico. Aquí hay algunas áreas del marco legal que podrían ser consideradas: Regulaciones de la Industria de Servicios de Limpieza:

- Normativas específicas para las empresas de servicios de limpieza en Lima, incluyendo requisitos de licencia, estándares de calidad y regulaciones de seguridad.

Normativas Laborales:

- Legislación relacionada con la contratación, derechos laborales, normas de seguridad ocupacional y cualquier regulación específica para el sector de servicios de limpieza.

Impuestos y Obligaciones Fiscales:

- Leyes fiscales aplicables a las empresas en Lima, incluyendo tasas impositivas, deducciones fiscales y cualquier incentivo fiscal disponible para el sector de servicios.

Contratación Pública y Privada:

- Regulaciones relacionadas con la contratación de servicios de limpieza por parte de entidades públicas y privadas, incluyendo procesos de licitación y requisitos contractuales.

Protección del Consumidor:

- Normativas que protegen a los consumidores que contratan servicios de limpieza, incluyendo derechos del cliente y mecanismos de resolución de disputas.

Normativas Ambientales:

- Regulaciones relacionadas con prácticas sostenibles y ambientalmente amigables en el sector de servicios de limpieza.

Protección de Datos y Privacidad:

- Legislación que aborda la protección de datos y privacidad, especialmente relevante si la empresa de limpieza maneja información confidencial de clientes.

Derechos de Propiedad Intelectual:

- Protección de los derechos de propiedad intelectual, en caso de que la empresa desarrolle o utilice tecnologías, métodos o procesos distintivos.

Regulaciones de Salud y Seguridad:

- Normativas que aborden la salud y seguridad ocupacional, especialmente relevantes para la industria de servicios de limpieza.

Es esencial que el estudio incluya un análisis detallado de estos aspectos legales para que la empresa de limpieza pueda comprender y cumplir adecuadamente con todas las regulaciones que afectan su operación en Lima. Algunas de las bases teóricas relacionadas son las siguientes:

- Bases estándar de concurso público para la contratación del servicio de limpieza, Directiva N° 018-2012-OSCE/CD.
- Ley N° 27314 Ley General de Residuos Sólidos (incluye modificaciones).
- Decreto del Consejo Directivo N° 004-2005-CONAM/CD Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PLANRES).
- Decreto Legislativo N° 1013 Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.
- Ley N° 29419 Ley que regula la actividad de los recicladores.
- Decreto Legislativo N° 1278 Ley de Gestión de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

1.4. Antecedentes del estudio

Nacionales

Universidad: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Título: “Proyecto empresarial para brindar servicio de limpieza doméstico (Checkclean)”

Autor: (Carrasco et al., 2018)

Objetivo: “Entregar valor más allá del servicio que ofrecemos, buscando una relación a largo plazo con el cliente, desarrollando una cultura organizacional que ayude en alcanzar nuestros objetivos”

Conclusión: “Durante la elaboración del presente proyecto se realizó, en primer lugar, un análisis económico al sector de servicios al cual nos dirigimos para así poder establecer las características del mismo y determinar, sobre la base de estos supuestos, la mejor manera de planificar y estructurar los indicadores financieros”

Universidad: Universidad de Lima

Título: “Influencia de los factores Tecnológico, organizacional y Ambiental en la adopción de redes Sociales en pymes importadoras Del sector droguería”

Autor:(Abal & Sotelo, 2022)

Objetivo: “Examinar cómo la introducción de redes sociales en las pequeñas y medianas empresas del sector de droguería en Perú está influenciada por aspectos tecnológicos, organizativos y ambientales”

Conclusión: “Los datos recopilados en las encuestas proporcionaron pruebas que permiten comprender cómo los Factores Tecnológico, Organizacional y Ambiental han influido en la incorporación de las Redes Sociales en las pequeñas y medianas empresas importadoras del sector de droguería. Esta correlación se confirmó al contrastar las hipótesis planteadas”

Universidad: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Título: “Efectos del ambiente competitivo para Desarrollar negocios, sobre la Eficiencia pública, corrupción y Competencia en mercados de Latinoamérica”

Autor: (Bances, 2014)

Objetivo: “Estudiar sobre el entorno competitivo para el establecimiento de empresas, incluyendo la efectividad del sector público, la corrupción y la competencia en los mercados de América Latina”

Conclusión: “En América Latina, la competitividad de los países está estrechamente ligada al producto interno por habitante. Mientras naciones como Chile lideran en ambos aspectos, países como Argentina, Venezuela y algunas naciones de Centroamérica (exceptuando a Costa Rica) muestran considerables discrepancias en estos indicadores. Esto refleja políticas económicas enfocadas en mejorar los ingresos, pero descuidando el entorno competitivo de las empresas. Estos países, a su vez, enfrentan las mayores brechas en comparación al líder en cuanto a la facilidad para el desarrollo de negocios internos”

Universidad: Universidad Ricardo Palma

Título: “Estrategias de marketing y su relación con el posicionamiento nacional con proyección global de una marca de licor artesanal de Ayacucho, 2022”

Autor: (Maldonado, 2023)

Objetivo: “Establecer la correlación entre las tácticas de marketing mix y la posición en el mercado nacional con alcance global de una marca de licor artesanal originaria de Ayacucho en el año 2022”

Conclusión: “Se logró identificar una conexión entre las tácticas de marketing mix y la proyección a nivel nacional con alcance global de una marca de licor artesanal procedente de Ayacucho”

Universidad: Universidad Continental

Título: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electrocentro - Unidad de negocio Huancayo”

Autor: (Campos, 2018)

Objetivo: “Establecer la conexión entre el ambiente laboral y el grado de satisfacción de los empleados en la empresa Electrocentro - Unidad de Negocio Huancayo durante el año 2016”

Conclusión: “Se identifica una correlación moderada y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la empresa Electrocentro - Unidad de Negocio Huancayo. Esto se respalda por el coeficiente de correlación de Spearman, el cual fue hallado en .458. Esto confirma que a medida que la percepción del clima organizacional es mayor, la satisfacción laboral tiende a ser mejor”

Internacionales

Universidad: Universidad El Bosque

Título: “Development of green businesses in Colombia and its Internationalization processes”

Autor: (Zabaleta, 2020)

Objetivo: “Explorar y detallar los pasos seguidos en la expansión de negocios sostenibles hacia el ámbito internacional en Colombia”

Conclusión: “La mayor parte de los emprendimientos sostenibles se ubican en los sectores del comercio, representando el 23%, y en el ámbito agropecuario, con un 18%. Esto se refleja en las entrevistas efectuadas, donde la mayoría de las compañías se enfocan en la agricultura y el turismo ecológico, corroborando la información proporcionada por el Departamento Nacional de Planeación”

Universidad: Universidad de la Salle

Título: “Plan de negocio para la creación de una empresa de repostería que permita a los clientes hacer sus pedidos por medio de redes sociales”

Autor: (Chavez & Gomez, 2019)

Objetivo: “Elaborar un plan empresarial orientado a impulsar el crecimiento y consolidación en el mercado para el emprendimiento Materile Repostería en el municipio de Chía, Cundinamarca. Este plan incluirá estrategias de promoción a través de redes sociales y comprenderá un estudio exhaustivo de mercado, aspectos técnicos, administrativos y legales, así como un análisis financiero y económico para evaluar la factibilidad y viabilidad del proyecto”

Conclusión: “La industria de la repostería experimenta un constante desarrollo y progreso, con innovaciones diarias que plantean un desafío constante para los profesionales del sector en mantenerse actualizados y a la vanguardia”

Universidad: Universidad de Chile

Título: “Sistema integral de gestión de la productividad”

Autor: (Rivera, 2023)

Objetivo: “Recopilar, analizar y valorar información previa que sustente la toma de decisiones para establecer una inversión en la creación de una empresa competitiva. Se plantea un modelo de negocio innovador para adquirir datos directamente desde el terreno, con el fin de gestionar de manera eficaz contratos en la industria minera del cobre”

Conclusión: “Se presenta como una empresa de gran atractivo financiero. Se necesita una inversión de 395,000 dólares, distribuida en un 52% para adquirir activos y un 48% para capital de trabajo. La evaluación del proyecto a lo largo de 5 años revela un Valor Actual

Neto (VAN) de 5.2 millones de dólares, con una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 175%. El período de recuperación de la inversión inicial de 181 mil dólares es de 1 año”

Universidad: Universidad Andina Simon Bolivar

Título: “Identificación de la variación de factores de clima laboral prepandemia y pospandemia en cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador”

Autor: (Alvarado, 2023)

Objetivo: “Examinar las repercusiones de las transformaciones en los entornos laborales de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, tanto antes como después de la pandemia por COVID-19”

Conclusión: “El proceso de elaboración de este trabajo ha evidenciado las consecuencias que la pandemia de COVID-19 tuvo en los entornos laborales, y cómo transformó el mundo en su totalidad. Todos, sin excepción, se vieron afectados por esta situación, independientemente de las diversas realidades desde las que la enfrentaron”

Universidad: Universidad Técnica de Ambato

Título: “Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”

Autor: (Guevara, 2016)

Objetivo: “Identificar los factores clave asociados al rendimiento laboral de los empleados de la Empresa Buon Giorno durante el periodo 2015-2016”

Conclusión: “En cuanto a la actitud: Para que la Empresa Buon Giorno mantenga un estándar de calidad en sus productos y servicios, es crucial que los empleados prioricen la atención al cliente. Además, el compromiso de los trabajadores es fundamental para cumplir con la carga laboral requerida”

1.5.Marco conceptual

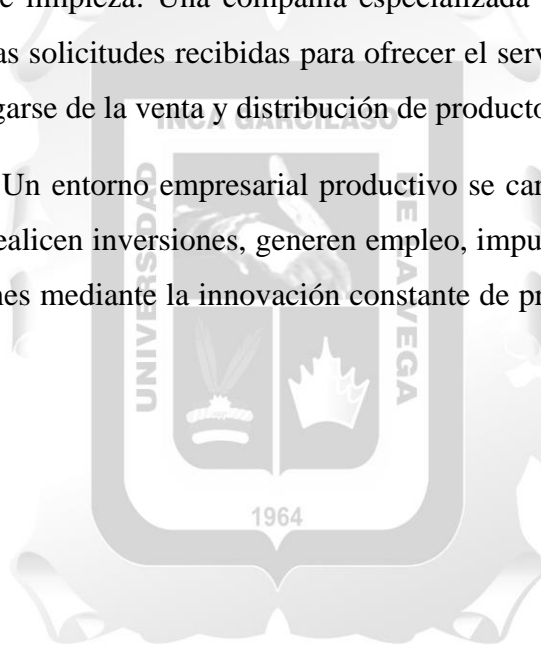
Mercado Potencial: Se refiere a la totalidad de clientes que podrían mostrar interés en adquirir el producto o servicio ofrecido por una empresa. En otras palabras, representa el conjunto de individuos que tienen la posibilidad de comprar el producto o contratar el servicio.

Índice de Competitividad Global: Evalúa cómo un país emplea los recursos disponibles y su habilidad para proporcionar a sus habitantes un elevado nivel de bienestar económico.

Oportunidad de negocio: La ocasión propicia para poner en marcha una idea empresarial y generar beneficios es lo que se entiende como una oportunidad de negocio.

Empresa de servicios de limpieza: Una compañía especializada en servicios de limpieza asigna personal según las solicitudes recibidas para ofrecer el servicio solicitado. Además, la empresa puede encargarse de la venta y distribución de productos de limpieza.

Ambiente de negocios: Un entorno empresarial productivo se caracteriza por ser propicio para que las empresas realicen inversiones, generen empleo, impulsen cadenas productivas y amplíen sus operaciones mediante la innovación constante de productos y la exploración de nuevos mercados.



CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El capítulo de "planteamiento del problema" en un estudio, como el titulado "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023", es crucial porque sienta las bases para la investigación y establece la relevancia y necesidad del estudio. Aquí hay algunas razones clave de por qué este capítulo es importante: Definición del Enfoque de la Investigación. El planteamiento del problema ayuda a definir claramente el enfoque y alcance de la investigación. Identifica las áreas específicas que serán examinadas en relación con el clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima. Contextualización del Problema: Explica y contextualiza por qué el estudio es necesario. Ayuda a comprender la problemática existente en el entorno empresarial y económico, proporcionando información sobre los desafíos y oportunidades que enfrenta la empresa de limpieza. Justificación de la Investigación: Ofrece razones convincentes sobre por qué es esencial realizar el estudio. Esto puede incluir la identificación de lagunas en la comprensión actual del clima de negocios, la necesidad de mejorar la eficiencia operativa o la adaptación a cambios en el entorno empresarial. Formulación de Preguntas de Investigación: El planteamiento del problema sirve para formular preguntas de investigación específicas que guiarán el estudio. Estas preguntas se derivan de la problemática identificada y establecen la dirección que tomará la investigación. Establecimiento de Objetivos: Define los objetivos del estudio, es decir, lo que se espera lograr al finalizar la investigación. Estos objetivos deben estar directamente relacionados con la problemática planteada y las preguntas de investigación. Relevancia para la Empresa de Limpieza: Destaca la importancia del estudio para la empresa de limpieza en particular. Proporciona una base sólida para explicar cómo los resultados del estudio beneficiarán directamente a la empresa, ya sea en términos de toma de decisiones estratégicas, identificación de oportunidades o superación de desafíos. Base para la Revisión de Literatura: El planteamiento del problema orienta la revisión de la literatura al resaltar los aspectos clave y las variables relevantes que deben ser exploradas en el estudio. Sirve como punto de partida para comprender el estado actual del conocimiento sobre el tema. En resumen, el capítulo de "planteamiento del problema" es esencial para contextualizar, justificar y definir claramente el propósito del estudio, proporcionando una sólida base para el resto de la investigación.

2.1.Descripción de la realidad problemática

La descripción de la realidad problemática en el estudio "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023" se centra en la comprensión profunda de los desafíos y oportunidades que enfrenta la empresa en el entorno empresarial actual.

En este contexto, se identifican elementos clave que motivan la realización del estudio: Contexto Empresarial: La empresa de limpieza opera en un sector de servicios en constante evolución, caracterizado por dinámicas cambiantes y una competencia cada vez más intensa. La naturaleza del servicio de limpieza puede verse afectada por diversos factores, desde regulaciones gubernamentales hasta la demanda del mercado y las expectativas de los clientes. Desafíos del Clima de Negocios en Lima: Se observa una serie de desafíos relacionados con el clima de negocios en Lima que pueden afectar directamente a la empresa de limpieza.

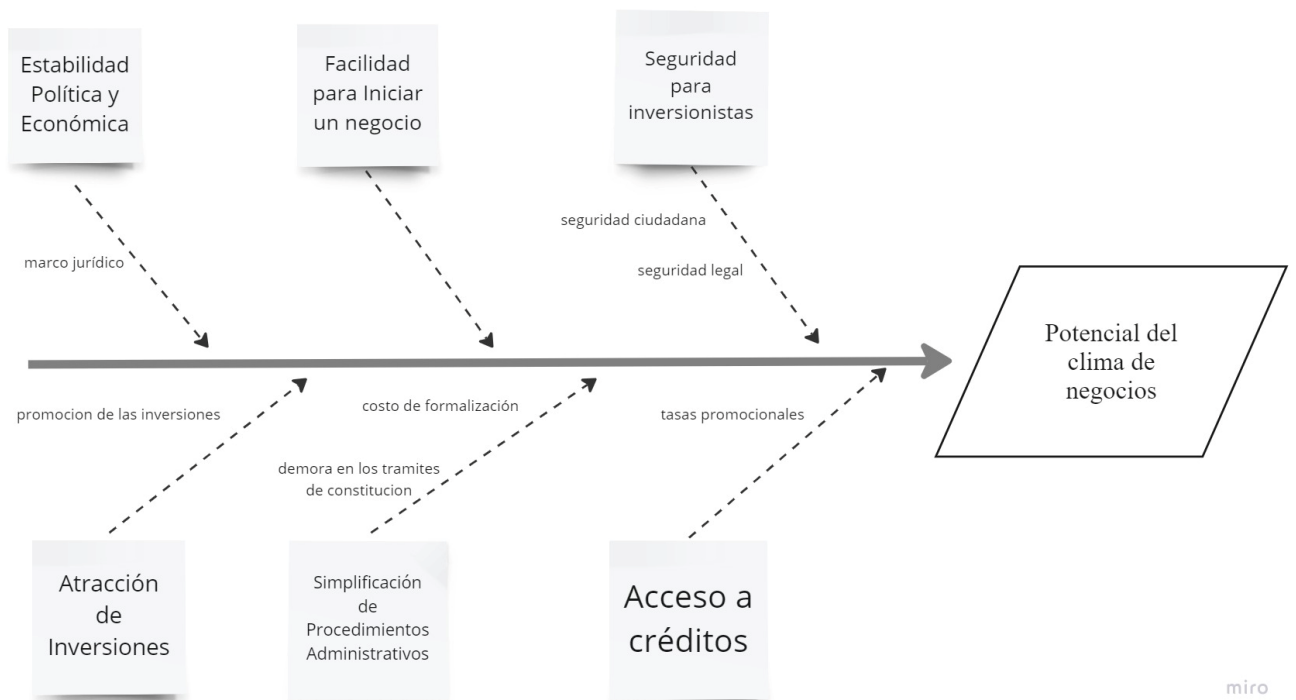
Estos desafíos pueden incluir barreras regulatorias, obstáculos financieros, cambios en la demanda del mercado y otros factores que puedan impactar la capacidad de la empresa para operar eficientemente y lograr un crecimiento sostenible. Cambios en las Tendencias del Consumidor: Las preferencias y expectativas de los clientes en el sector de servicios de limpieza pueden estar experimentando cambios significativos. Factores como la creciente conciencia ambiental, la demanda de servicios personalizados y las nuevas tecnologías pueden estar influyendo en las expectativas del cliente y, por ende, en la estrategia de la empresa. Innovación y Tecnología en el Sector de Limpieza: El avance tecnológico y la innovación en el sector de servicios de limpieza pueden ser una realidad emergente.

La empresa podría enfrentarse al desafío de adoptar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y mantenerse competitiva en el mercado.

Impacto Económico y Financiero: Factores económicos como la inflación, tasas de interés y fluctuaciones en la economía pueden tener un impacto directo en la viabilidad financiera de la empresa. La gestión eficaz de estos aspectos es esencial para garantizar la estabilidad y el crecimiento.

Figura 1

Ichikawa Potencial clima de negocios



Necesidad de Identificar Oportunidades Estratégicas: Además de los desafíos, existe la necesidad de identificar oportunidades estratégicas que permitan a la empresa de limpieza destacarse en el mercado, diversificar sus servicios o explorar nuevos segmentos de clientes. En resumen, la descripción de la realidad problemática destaca la complejidad del entorno empresarial en Lima para la empresa de limpieza, enfocándose en los aspectos que requieren una evaluación detallada y estratégica en el diagnóstico del potencial del clima de negocios.

2.2. Formulación del problema general y específicos

En el dinámico escenario empresarial de Lima, donde la competitividad y las oportunidades se entrelazan en un quehacer constante, nos encontramos frente a una encrucijada estratégica para nuestra empresa de limpieza. En este contexto, se presenta la necesidad imperante de comprender y evaluar a fondo el entorno que nos rodea, destacando la importancia de la formulación del siguiente problema de investigación, también en base a lo expuesto en la Realidad problemática: *¿Cuál es el actual potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima – 2023?* Asimismo, se han definido dos problemas específicos derivados del problema general: *¿Cuáles son las*

tendencias tecnológicas en el Sector de Limpieza?; ¿existe escasez de personal especializado en tecnologías de limpieza avanzadas?

2.3.Objetivo general y específicos

En relación a los problemas de investigación antes expuestos se formularon los siguientes objetivos: *Diagnosticar el potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima – 2023*, y dos específicos; Identificar cuáles son las tendencias tecnológicas en el Sector de Limpieza y establecer si existe escasez de personal especializado en tecnologías de limpieza avanzadas.



CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

En el complejo tejido empresarial de Lima, donde la dinámica del mercado y las tendencias económicas están en constante evolución, se presenta una imperiosa necesidad de comprender y analizar a fondo el potencial del clima de negocios en el sector de servicios, específicamente para una empresa de limpieza en el año 2023. Este capítulo de "Justificación y Delimitación de la Investigación" establece las bases esenciales que fundamentan la relevancia y el alcance de nuestro estudio, en el contexto actual, las empresas de servicios de limpieza se enfrentan a un entorno empresarial dinámico y desafiante, marcado por factores como la globalización, cambios en las preferencias del cliente, avances tecnológicos y fluctuaciones económicas. La justificación de esta investigación se fundamenta en la necesidad apremiante de evaluar a fondo el clima de negocios en Lima, identificando oportunidades estratégicas y superando desafíos específicos que impactan directamente en la empresa de limpieza en cuestión. Este estudio proporcionará una comprensión detallada de los factores que influyen en el entorno empresarial, permitiendo a la empresa tomar decisiones fundamentadas y estratégicas. La Delimitación de la Investigación: La delimitación de esta investigación establece claramente los límites y alcances de nuestro estudio. Enfocaremos nuestra atención en el sector de servicios, específicamente en empresas de limpieza en Lima, para el año 2023. La delimitación asegura que nuestros esfuerzos de investigación se centren en aspectos específicos y relevantes para la empresa en cuestión, evitando la dispersión y garantizando la profundidad necesaria en el análisis. Se considerarán variables como barreras regulatorias, tendencias tecnológicas, desafíos financieros y cambios en las expectativas del cliente, dentro del marco temporal del año 2023. Esta delimitación asegura la aplicabilidad y pertinencia de los resultados obtenidos para la toma de decisiones estratégicas en el contexto específico de la empresa de limpieza en Lima. En resumen, la justificación y delimitación de esta investigación se erigen como los pilares fundamentales que sustentan nuestra exploración del potencial del clima de negocios, proporcionando una base sólida para el análisis detallado y las recomendaciones estratégicas que surgirán a lo largo de este estudio.

3.1. Justificación e importancia del estudio

La justificación radica en la importancia de asegurar la adaptabilidad, competitividad y sostenibilidad de la empresa en el panorama empresarial actual.

Justificación practica; este estudio aportará conocimiento al sector empresarial del rubro de servicios de limpieza en el sentido que le proveerá de conocimientos acerca de las potencialidades del sector para los nuevos emprendimientos y la sostenibilidad de los que ya están operando.

Justificación metodológica: La elección de la metodología de investigación es un componente crítico que influye directamente en la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. En el caso específico del estudio, la justificación metodológica se sustenta en la necesidad de abordar de manera integral y precisa los objetivos de la investigación, garantizando la robustez de los hallazgos y su aplicabilidad a la realidad empresarial.

Método de Investigación Mixta: La elección de un enfoque metodológico mixto se fundamenta en la complejidad y la multidimensionalidad del fenómeno que se pretende analizar. La combinación de métodos cuantitativos y cualitativos permitirá obtener una visión holística del potencial del clima de negocios. Las métricas cuantitativas ofrecerán datos objetivos y medibles, mientras que los enfoques cualitativos brindarán una comprensión más profunda de las percepciones y experiencias que pueden influir en el comportamiento empresarial.

Encuestas y Entrevistas Estructuradas: Para recopilar datos cuantitativos, se emplearán encuestas estructuradas dirigidas a una muestra representativa de empresas de limpieza en Lima. Estas encuestas contendrán preguntas específicas relacionadas con aspectos clave del clima de negocios, permitiendo un análisis cuantitativo de tendencias y patrones.

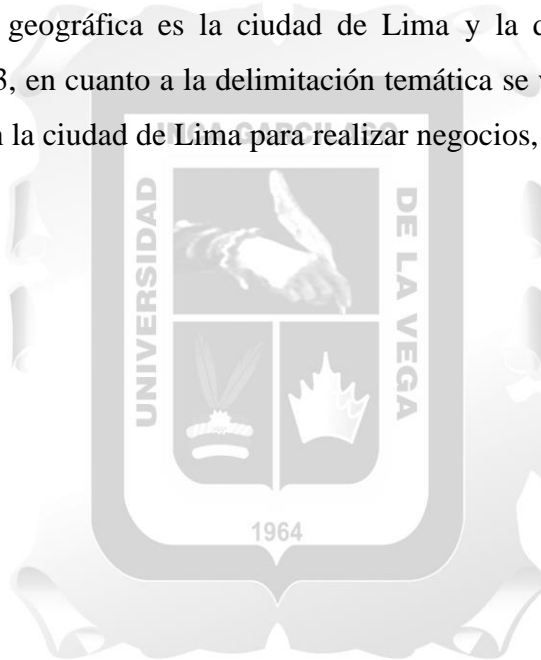
Simultáneamente, se llevarán a cabo entrevistas estructuradas con líderes y representantes de empresas del sector. Estas entrevistas proporcionarán información cualitativa valiosa, ofreciendo perspectivas detalladas sobre factores subyacentes que pueden no ser capturados completamente por los datos cuantitativos.

Análisis Estadístico y Codificación de Datos Cualitativos: El análisis estadístico de los datos cuantitativos se llevará a cabo mediante herramientas como SPSS, permitiendo la identificación de correlaciones y tendencias significativas. Para los datos cualitativos, se empleará un enfoque de codificación temática, clasificando y categorizando las respuestas de las entrevistas para extraer patrones y temas emergentes.

Contextualización y Comparación Temporal: La investigación también se beneficiará de un enfoque longitudinal para comparar resultados con estudios previos o datos históricos cuando sea relevante. Esto permitirá una comprensión más profunda de la evolución del clima de negocios en el sector de servicios de limpieza en Lima. En conclusión, la justificación metodológica se basa en la necesidad de utilizar un enfoque mixto que combine la objetividad de los datos cuantitativos con la riqueza contextual de los datos cualitativos. Este enfoque integral garantizará que el diagnóstico del potencial del clima de negocios sea completo, preciso y aplicable a la realidad específica de la empresa de limpieza en Lima en el año 2023.

3.2. Delimitación del estudio

La delimitación geográfica es la ciudad de Lima y la delimitación temporal se circunscribe al año 2023, en cuanto a la delimitación temática se vincula a el potencial del ambiente empresarial en la ciudad de Lima para realizar negocios, incluso informales.



CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

En el corazón de cualquier estudio significativo reside la meticulosa planificación de cómo abordar las complejidades inherentes a la realidad empresarial. Este capítulo, "Formulación del Diseño", es la piedra angular de nuestra investigación destinada a realizar un diagnóstico exhaustivo del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima, específicamente en el año 2023.

Contexto de la Investigación: Nos encontramos inmersos en un entorno empresarial dinámico, donde las empresas de servicios de limpieza deben afrontar desafíos constantes, desde cambios regulatorios hasta la necesidad de adaptarse a las expectativas siempre cambiantes de los clientes. La formulación del diseño de investigación se convierte, entonces, en la hoja de ruta que nos guiará hacia una comprensión profunda de los factores que determinan el potencial del clima de negocios en nuestro sector y año de interés.

Importancia de la Formulación del Diseño: La elección del diseño de investigación es una decisión estratégica que define la metodología para la recolección y análisis de datos. Este capítulo no solo explica el "cómo" de nuestra investigación, sino que también justifica la selección de métodos que aseguran la validez y la fiabilidad de los resultados. Es un paso crucial para garantizar que los datos recopilados sean representativos, confiables y capaces de proporcionar respuestas a nuestras preguntas de investigación.

Enfoque Mixto para una Comprensión Integral: La complejidad del fenómeno que estamos estudiando nos ha llevado a adoptar un enfoque mixto, integrando tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Esta elección se basa en la creencia de que la combinación de estas dos perspectivas nos permitirá obtener una visión más completa y matizada del potencial del clima de negocios en nuestro sector.

Perspectiva Temporal y Comparativa: Además, se explorará la dimensión temporal de nuestro estudio, permitiéndonos no solo comprender el estado actual del clima de negocios, sino también rastrear su evolución a lo largo del tiempo. La comparación con datos históricos o estudios anteriores proporcionará una perspectiva valiosa sobre las tendencias y cambios que han moldeado nuestro entorno empresarial. En resumen, este capítulo de "Formulación del Diseño" es esencial para comprender cómo abordaremos la complejidad de nuestro objeto de estudio. Representa el fundamento metodológico que guiará nuestras acciones y decisiones a lo largo de la investigación, asegurando la solidez y la relevancia de los resultados que se obtendrán.

4.1. Diseño esquemático

El diseño de investigación seleccionado para el estudio "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023" está cuidadosamente estructurado para abordar los objetivos específicos de la investigación y garantizar la obtención de datos rigurosos y significativos. La formulación del diseño de investigación se fundamenta en la complejidad del fenómeno bajo estudio y la necesidad de un enfoque integral. Tipo de Investigación: La investigación adoptará un enfoque mixto, integrando elementos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión holística del potencial del clima de negocios. Esta combinación permitirá la triangulación de datos, fortaleciendo la validez y confiabilidad de los resultados al abordar el fenómeno desde diferentes perspectivas.

Enfoque Cuantitativo: Instrumento de Recopilación de Datos: Se diseñará y distribuirá una encuesta estructurada a una muestra representativa de empresas de limpieza en Lima. Esta encuesta contendrá preguntas cerradas que aborden aspectos específicos del clima de negocios, permitiendo el análisis cuantitativo de datos. **Análisis Estadístico:** Los datos cuantitativos recopilados se someterán a un análisis estadístico utilizando herramientas como SPSS. Este análisis revelará tendencias, correlaciones y patrones significativos en relación con el potencial del clima de negocios.

Enfoque Cualitativo: Entrevistas Estructuradas: Se llevarán a cabo entrevistas estructuradas con líderes y representantes clave de empresas de limpieza en Lima. Estas entrevistas proporcionarán una comprensión más profunda de factores cualitativos, percepciones y experiencias relacionadas con el clima de negocios. **Análisis de Codificación Temática:** Los datos cualitativos se someterán a un análisis de codificación temática para identificar patrones, temas emergentes y matices en las respuestas de los entrevistados. **Contextualización Temporal y Comparativa: Análisis Longitudinal:** Se considerará una perspectiva temporal al analizar los datos, permitiendo comparaciones con estudios previos o datos históricos relevantes. Esto facilitará la comprensión de la evolución del clima de negocios en el sector de servicios de limpieza en Lima. **Validación de Resultados:** Se buscará la validación de resultados mediante la triangulación de datos cuantitativos y cualitativos, reforzando la confiabilidad y la validez interna de los hallazgos.

En resumen, el diseño de investigación propuesto garantiza una aproximación integral al diagnóstico del potencial del clima de negocios, incorporando métodos cuantitativos y cualitativos que se complementan mutuamente. Este enfoque riguroso permitirá una comprensión profunda y contextualizada de los factores que impactan en la empresa de limpieza en Lima en el año 2023.

4.2.Descripción de los aspectos básicos del diseño

- En el estudio se ha desarrollado una encuesta de percepción con escala de Likert la cual tiene 20 preguntas y 5 opciones de respuesta.
- También se ha realizado un análisis FODA y el respectivo cruce de la matriz.
- Finalmente se ha realizado complementariamente un análisis PESTEL a fin de reforzar el conocimiento del sector.



CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1. Aplicación de la propuesta de solución

PRODUCTO EJECUTIVO



Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023

Presentación del Sector servicios de limpieza. -

La actividad de servicio de limpieza en el Perú se ha desarrollado de manera muy importante durante los últimos 25 años, esto se traduce en la aparición de una gran cantidad de emprendimientos relacionados al cuidado del medio ambiente como servicios de limpieza industriales, domésticos y empresariales; normalmente estos emprendimientos, muchos de ellos informales, han sido promovidos por personas que por diversos motivos se desvincularon de la actividad laboral formal dependiente. Así mismo se explica que como consecuencia de la aprobación de los retiros del fondo de pensiones AFP muchas personas optaron por realizar no solo emprendimientos en diversos sectores sino se han concentrado en el sector de servicios y de manera particular en el sector de servicios de limpieza tanto Industrial doméstica y empresarial.

A efectos de entender el potencial del clima de negocios para una empresa de servicios de limpieza se ha creído conveniente llevar a cabo tres actividades: la primera la realización de una encuesta de percepción para conocer las opiniones sobre el potencial del clima de negocios en el Perú, la segunda un análisis FODA con el respectivo cruce de la matriz y la tercera actividad un análisis PESTEL con el cual se estima que podremos entender y comprender el potencial del clima de negocios en el Perú es importante resaltar que en el caso del procesamiento de la encuesta esta incluye todo el desarrollo estadístico descriptivo y su respectiva interpretación.

Análisis de Confiabilidad del instrumento

Un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.958 es un indicador muy positivo de alta consistencia interna y confiabilidad en la escala de Likert utilizada para medir la percepción del clima de negocios en el estudio "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023". Aquí hay algunas interpretaciones clave:

Alta Consistencia Interna:

- Un coeficiente Alfa de Cronbach cercano a 1.0 sugiere que las respuestas de las 60 empresas están altamente correlacionadas entre sí, lo cual es esencial para la fiabilidad del instrumento. Este alto nivel de consistencia indica que la escala mide de manera confiable la percepción del clima de negocios.

Fiabilidad del Instrumento:

- La fiabilidad del instrumento es crucial para la validez de los resultados del estudio. Con un Alfa de Cronbach de 0.958, hay una alta probabilidad de que las respuestas sean consistentes y que el instrumento sea confiable para medir la percepción del clima de negocios.

Figura 2

Alfa de Cronbach – fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.958	30

Validación del Instrumento:

- Un coeficiente Alfa de Cronbach robusto fortalece la validación del instrumento. Indica que la escala está midiendo de manera precisa y consistente la variable que se pretende evaluar, en este caso, la percepción del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima.

Interpretación de Resultados:

- Los resultados del análisis de confiabilidad respaldan la solidez del instrumento y dan confianza en que las respuestas obtenidas reflejan de manera precisa la percepción del clima de negocios en el sector estudiado.

Consideraciones Adicionales:

- Aunque un Alfa de Cronbach de 0.958 es muy positivo, también es importante revisar individualmente cada ítem de la escala y considerar si hay elementos que podrían mejorarse o eliminarse para futuros estudios.

En resumen, el análisis de confiabilidad respalda la robustez del instrumento de medición utilizado en el estudio, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones que se derivarán del diagnóstico del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima.

El instrumento

Es una encuesta en escala de Likert que consta de 30 preguntas con 5 opciones, la encuesta pretende conocer la percepción mediante las 5 dimensiones:

1. Estabilidad Política y Económica
2. Atracción de Inversiones
3. Simplificación de Procedimientos Administrativos
4. Acceso a créditos
5. Seguridad para inversionistas
6. Transparencia y Divulgación de Información

Las 30 preguntas se han distribuido de cinco en cinco para conocer cada una de las anteriores dimensiones, según se muestra a continuación.

Dimensión	Pregunta	
Estabilidad Política y Económica	1	¿Cómo percibe usted la estabilidad política actual en Lima y su impacto en el sector de servicios de limpieza?
	2	¿Cuál es su grado de confianza en la estabilidad económica de Lima para el año 2023, considerando su posible influencia en el desarrollo y crecimiento de empresas de limpieza?
	3	¿Cómo evalúa usted la capacidad del gobierno local para mantener un entorno político y económico estable, favoreciendo así las actividades comerciales, especialmente en el ámbito de los servicios de limpieza?
	4	En términos de estabilidad política y económica, ¿cree usted que existen factores específicos que podrían afectar negativamente la operación y expansión de una empresa de limpieza en Lima en el próximo año?
	5	¿En qué medida cree usted que la estabilidad política y económica de Lima impacta en la toma de decisiones estratégicas de las empresas de limpieza y en la atracción de inversión en el sector de servicios?
Atracción de Inversiones	6	¿Cómo percibe usted el entorno actual de Lima en cuanto a la atracción de inversiones en el sector de servicios de limpieza?
	7	¿Cuál es su opinión sobre las políticas gubernamentales y los incentivos económicos disponibles en Lima para fomentar la inversión en el sector de servicios, específicamente en empresas de limpieza?
	8	¿Cómo cree que la percepción de Lima como destino de inversión afecta la decisión de inversores potenciales en el ámbito de servicios de limpieza?
	9	¿Considera que existen barreras o facilitadores específicos que podrían impactar la atracción de inversiones en el sector de servicios de limpieza en Lima?
	10	En su experiencia, ¿cree que la percepción de estabilidad política y económica en Lima influye directamente en la disposición de inversores a apostar por el sector de servicios de limpieza?

Estabilidad Política y Económica: Esta dimensión se refiere a la percepción de la estabilidad en los ámbitos político y económico en la región de Lima en el año 2023.

Atracción de Inversiones: Esta dimensión se centra en la capacidad de la región de Lima para atraer inversiones en el sector de servicios, específicamente para empresas de limpieza. Algunos aspectos a considerar podrían ser: Atractivo del Mercado: Evaluar si la región es percibida como un mercado atractivo para la inversión en el sector de servicios de limpieza. Incentivos para Inversionistas: Analizar la percepción sobre la existencia de incentivos gubernamentales o condiciones favorables que puedan atraer inversiones en el sector. Clima de Negocios: Considerar la percepción general del clima de negocios en la región,

incluyendo factores como la facilidad para hacer negocios, la burocracia, la transparencia y la seguridad jurídica.

Dimensión	Pregunta	
Simplificación de Procedimientos Administrativos	11	¿Cómo evalúa usted la simplicidad de los procedimientos administrativos en Lima para el establecimiento y operación de empresas de limpieza?
	12	¿Cuál es su percepción acerca de la eficiencia de los trámites administrativos en Lima en el contexto del sector de servicios de limpieza? ¿Considera que se han implementado medidas para simplificar estos procesos?
	13	¿Cómo cree que la simplificación de procedimientos administrativos en Lima podría impactar positivamente en el crecimiento y desarrollo de las empresas de limpieza en el próximo año?
	14	¿Ha experimentado dificultades específicas al realizar trámites administrativos para su empresa de limpieza en Lima?
	15	¿Considera que la simplificación de procedimientos administrativos en Lima es un factor determinante para atraer inversión y fomentar el emprendimiento en el sector de servicios de limpieza?
Acceso a créditos	16	¿Cómo percibe usted el acceso a créditos para empresas de limpieza en Lima?
	17	¿Cuál es su experiencia personal o empresarial en relación con la obtención de créditos para el desarrollo y crecimiento de su empresa de limpieza en Lima?
	18	¿Cree usted que las condiciones actuales del mercado financiero en Lima son favorables para que las empresas de servicios, como la de limpieza, accedan a préstamos o líneas de crédito?
	19	¿Considera que existen barreras específicas que podrían estar afectando el acceso a créditos para empresas de limpieza en Lima?
	20	¿En qué medida cree usted que el acceso a créditos impacta en la capacidad de inversión, expansión y competitividad de las empresas de limpieza en el contexto económico de Lima?

Simplificación de Procedimientos Administrativos: Esta dimensión se refiere a la percepción de los encuestados sobre la facilidad y eficiencia de los procedimientos administrativos en el entorno empresarial de Lima en el año 2023.

Acceso a Créditos: Esta dimensión se centra en la percepción de los encuestados sobre la facilidad de acceder a financiamiento o créditos para el desarrollo y crecimiento de los negocios en el sector de servicios de limpieza.

Dimensión	Pregunta	
Seguridad para inversionistas	21	¿Cómo percibe usted el nivel de seguridad para los inversionistas en Lima, en particular para aquellos interesados en el sector de servicios de limpieza?
	22	¿Cuál es su opinión sobre las medidas de seguridad implementadas por las autoridades locales en Lima para proteger a los inversionistas y sus intereses en el ámbito de los servicios, específicamente en el sector de limpieza?
	23	¿Cree usted que la percepción de seguridad en Lima influye en la decisión de los inversionistas de participar en el sector de servicios de limpieza?
	24	¿Ha experimentado situaciones de inseguridad o percepciones negativas que hayan afectado la operación o inversión en su empresa de limpieza en Lima?
	25	¿Cómo cree que una mayor percepción de seguridad para los inversionistas podría beneficiar al crecimiento y desarrollo del sector de servicios de limpieza en Lima en el próximo año?
Transparencia y Divulgación de Información	26	¿Cómo evalúa usted la transparencia y divulgación de información relacionada con el clima de negocios y regulaciones en Lima para el sector de servicios de limpieza?
	27	¿Cuál es su percepción sobre la accesibilidad y claridad de la información gubernamental en Lima, en lo que respecta a regulaciones y requisitos para empresas de limpieza?
	28	¿Cree que la falta de transparencia en las regulaciones y procedimientos administrativos en Lima ha tenido algún impacto en la toma de decisiones empresariales para su empresa de limpieza?
	29	¿Cómo valora usted la disponibilidad de información sobre oportunidades de negocio, incentivos y programas de apoyo gubernamental para empresas de servicios de limpieza en Lima?
	30	¿En qué medida cree usted que una mayor transparencia y divulgación de información sobre el entorno de negocios en Lima podría mejorar las condiciones para las empresas de limpieza y favorecer su crecimiento en el próximo año?

Seguridad para Inversionistas: Esta dimensión se centra en la percepción de los encuestados sobre la seguridad y protección que el entorno empresarial en Lima ofrece a los inversionistas. Algunos aspectos clave pueden incluir: Estabilidad Jurídica: Evaluar la percepción sobre la consistencia y claridad de las leyes y regulaciones que afectan a los inversionistas, así como la confianza en la estabilidad jurídica del país.

Prevención de Riesgos: Considerar la percepción sobre las medidas y políticas gubernamentales destinadas a prevenir y mitigar riesgos que puedan afectar negativamente a los inversionistas, como la inestabilidad política o conflictos.

Transparencia y Divulgación de Información: Esta dimensión se refiere a la percepción de los encuestados sobre la transparencia y la disponibilidad de información relevante en el entorno empresarial de Lima en 2023. Algunos aspectos importantes pueden incluir:

Divulgación Financiera: Evaluar la percepción sobre la disponibilidad y claridad de la información financiera de las empresas, lo que puede afectar la confianza de los inversionistas y la toma de decisiones.

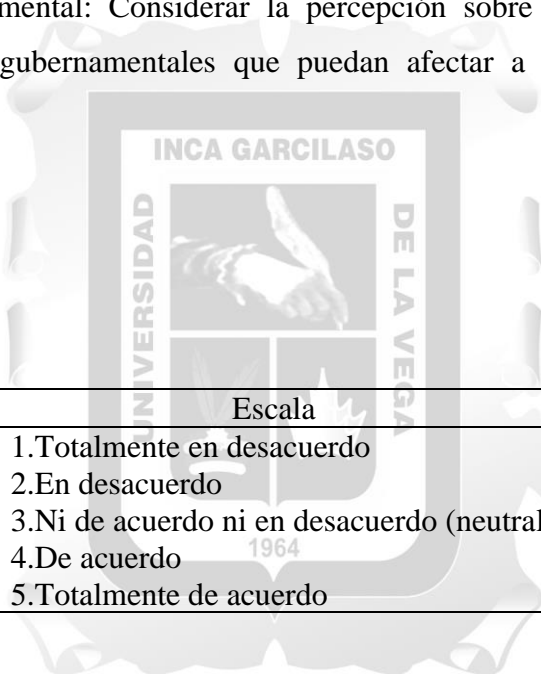
Acceso a Información Empresarial: Analizar la percepción sobre la facilidad con la que los inversionistas pueden acceder a información clave sobre las empresas y el mercado, lo cual es esencial para la toma de decisiones informada.

Transparencia Gubernamental: Considerar la percepción sobre la transparencia de las acciones y decisiones gubernamentales que puedan afectar a los inversionistas y las empresas en general.

La escala empleada es:

Figura 3

Escala Likert



Escala
1.Totalmente en desacuerdo
2.En desacuerdo
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo (neutral)
4.De acuerdo
5.Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo: Indica que el encuestado tiene una fuerte oposición o falta de acuerdo con la afirmación o pregunta. En otras palabras, no está de acuerdo en absoluto y rechaza la idea presentada.

En desacuerdo: Indica que el encuestado tiene una posición contraria a la afirmación o pregunta, pero no necesariamente de manera intensa. Hay una discrepancia, pero no al nivel máximo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (neutral): Representa una posición neutral o indiferente del encuestado. No expresa un fuerte acuerdo ni desacuerdo. Este punto medio indica que el encuestado no tiene una preferencia clara en una dirección u otra.

De acuerdo: Indica que el encuestado está de acuerdo con la afirmación o pregunta, pero nuevamente, no necesariamente de manera intensa. Está en consonancia con la idea presentada.

Totalmente de acuerdo: Indica que el encuestado tiene un fuerte acuerdo o apoyo a la afirmación o pregunta. En otras palabras, está completamente de acuerdo y respalda la idea presentada de manera enfática.

Estas opciones de la escala de Likert permiten a los encuestados expresar su posición de manera gradiente, desde el desacuerdo total hasta el acuerdo total, con un punto neutral en el medio. Este enfoque cuantitativo proporcionó una medida más rica de las actitudes o percepciones en comparación con escalas simples de sí o no. Los datos resultantes de esta escala se analizaron estadísticamente para obtener una comprensión más profunda de la distribución de las opiniones o actitudes de los encuestados.

Fiabilidad de las Dimensiones en el Instrumento:

Escala: Estabilidad Política y económica		Escala: Atracción de Inversiones	
Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
0.748	5	0.743	5
Escala: Simplificación de Procedimientos Administrativos		Escala: Acceso a créditos	
Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
0.748	5	0.743	5
Escala: Seguridad para inversionistas		Escala: Transparencia y Divulgación de Información	
Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
0.748	5	0.743	5

Como se aprecia el promedio de las Alfa de Cronbach es de 0.75 que corresponde a una solida consistencia entre los resultados de cada dimensión.

Estadística descriptiva del Potencial Clima de negocios

Estos estadísticos descriptivos ofrecen una visión detallada de la distribución de las respuestas en la escala de Likert de 5 opciones, en la encuesta de 30 preguntas tomada a 60 empresas para el estudio "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023". Aquí se explica cada uno de los estadísticos:

Media (Promedio):

- La media es el promedio aritmético de todas las respuestas. En este caso, la media es 89.20, lo que sugiere que, en promedio, las empresas tienen una percepción positiva en la escala de Likert.

Mediana:

- La mediana es el valor que se encuentra en el medio del conjunto de datos cuando se ordenan de menor a mayor. En este caso, la mediana es 87.00, lo que indica que la mitad de las respuestas se encuentran por debajo de este valor y la otra mitad por encima.

Desviación Estándar:

- La desviación estándar mide la dispersión o variabilidad de los datos. En este caso, la desviación estándar es 26.655, lo que indica que hay cierta variabilidad en las respuestas.

Varianza:

- La varianza es el cuadrado de la desviación estándar y proporciona una medida de la dispersión de los datos. Cuanto mayor sea la varianza, mayor será la dispersión. En este caso, la varianza es 710.502.

Asimetría:

- La asimetría mide la simetría de la distribución. Un valor negativo indica que la cola izquierda de la distribución es más pesada que la derecha. En este caso, la asimetría es -0.091, sugiriendo una leve asimetría hacia la izquierda.

Figura 4

Estadística descriptiva Clima de negocios

Estadísticos		
Potencial Clima de negocios		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		89,20
Mediana		87,00
Desv. Desviación		26,655
Varianza		710,502
Asimetría		-,091
Error estándar de asimetría		,309
Curtosis		2,135
Error estándar de curtosis		,608
Mínimo		30
Máximo		150
Suma		5352

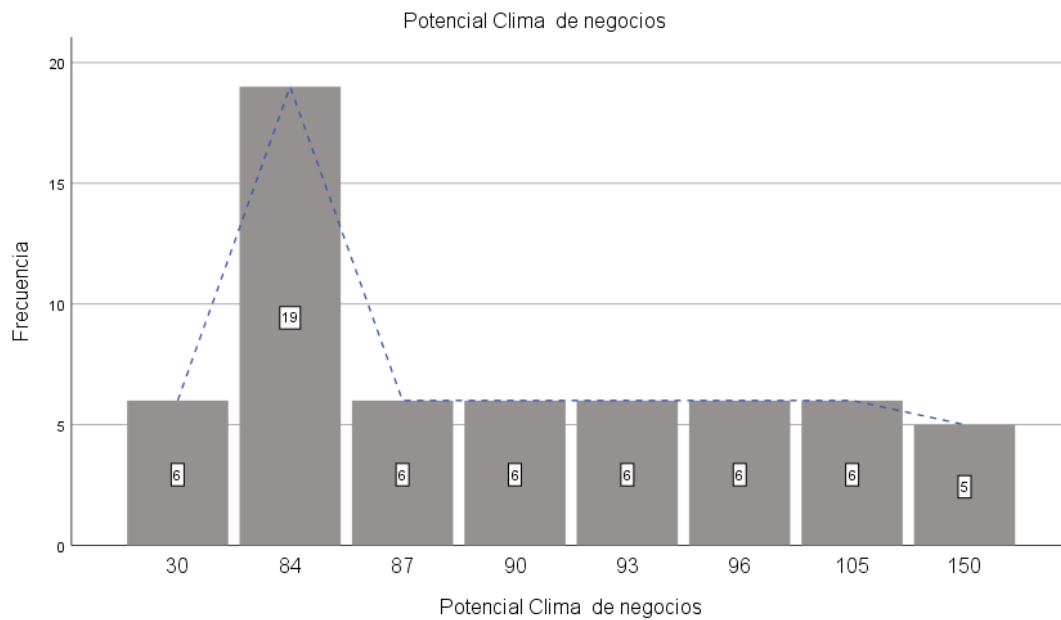
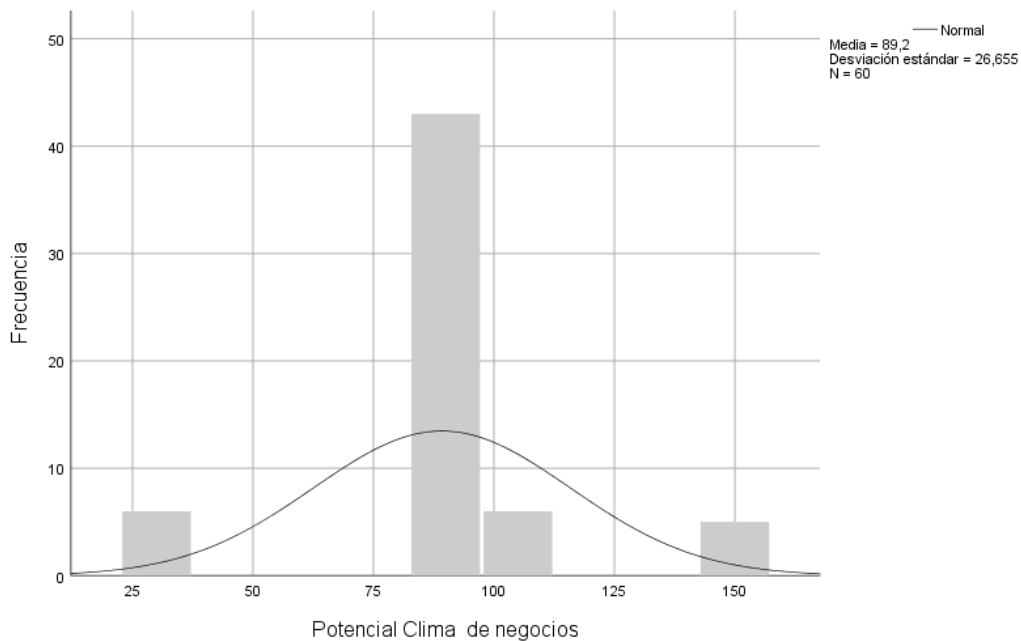


Figura 5

Histograma Potencial Clima de Negocios



Error Estándar de Asimetría:

- Proporciona una medida de la variabilidad del estimador de asimetría. En este caso, el error estándar de asimetría es 0.309.

Curtosis:

- La curtosis mide la forma de la distribución de los datos. Un valor positivo indica una distribución más "puntiaguda" o con colas más pesadas. En este caso, la curtosis es 2.135, indicando cierta puntiagudez en la distribución.

Error Estándar de Curtosis:

- Proporciona una medida de la variabilidad del estimador de curtosis. En este caso, el error estándar de curtosis es 0.608.

Mínimo y Máximo

- El mínimo y máximo representan los valores más bajos y más altos observados en la muestra, respectivamente. En este caso, el mínimo es 30 y el máximo es 150.

Suma

- La suma total de todas las respuestas en la escala. En este caso, la suma es 5352.

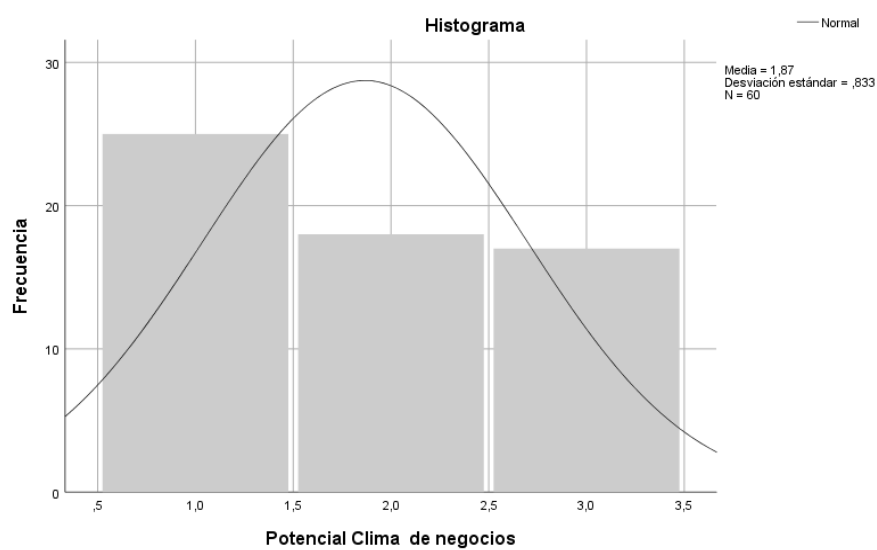
Figura 6

Frecuencia Potencial Clima de Negocios sin baremar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	30	6	10,0	10,0
	84	19	31,7	41,7
	87	6	10,0	51,7
	90	6	10,0	61,7
	93	6	10,0	71,7
	96	6	10,0	81,7
	105	6	10,0	91,7
	150	5	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Frecuencias

Potencial Clima de negocios					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nivel bajo	25	41.7	41.7	41.7
	Nivel medio	18	30.0	30.0	71.7
	Nivel alto	17	28.3	28.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	



Estos resultados de frecuencia y porcentaje proporcionan una visión general de cómo las empresas encuestadas perciben el clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima en 2023, utilizando una escala de Likert de 5 opciones con valores del 1 al 5.

Nivel bajo

- Interpretación: Este grupo de empresas, que representa el 41.7% de la muestra, ha proporcionado respuestas que sugieren una percepción generalmente baja en cuanto al potencial del clima de negocios en el sector de servicios de limpieza en Lima. Las respuestas tienden a estar en el extremo inferior de la escala de Likert, indicando un grado significativo de desacuerdo o percepción negativa.

Nivel medio

- Interpretación: El 30.0% de las empresas encuestadas caen en esta categoría, lo que sugiere una percepción intermedia en cuanto al clima de negocios. Las respuestas de este grupo podrían estar distribuidas a lo largo de la escala de Likert, reflejando una mezcla de opiniones neutrales, ligeramente negativas o ligeramente positivas.

Nivel Alto:

- Interpretación: Este grupo, que comprende el 28.3% de la muestra, ha proporcionado respuestas que indican una percepción generalmente alta en cuanto al potencial del clima de negocios. Las respuestas tienden a estar en el extremo superior de la escala de Likert, indicando un grado significativo de acuerdo o percepción positiva.

Observaciones Adicionales:

- En conjunto, los resultados sugieren cierta variabilidad en la percepción del clima de negocios en el sector de servicios de limpieza en Lima. La mayoría de las empresas (41.7%) caen en la categoría de "Nivel Bajo", pero hay un porcentaje significativo (28.3%) en la categoría de "Nivel Alto".

- La categoría de "Nivel Medio" (30.0%) indica que hay una proporción sustancial de empresas que tienen una percepción neutral o moderada sobre el clima de negocios.

Estos hallazgos proporcionan una visión inicial de cómo las empresas en Lima perciben el entorno de negocios para el sector de servicios de limpieza en 2023, lo que puede ser valioso para la toma de decisiones y la identificación de áreas de mejora.

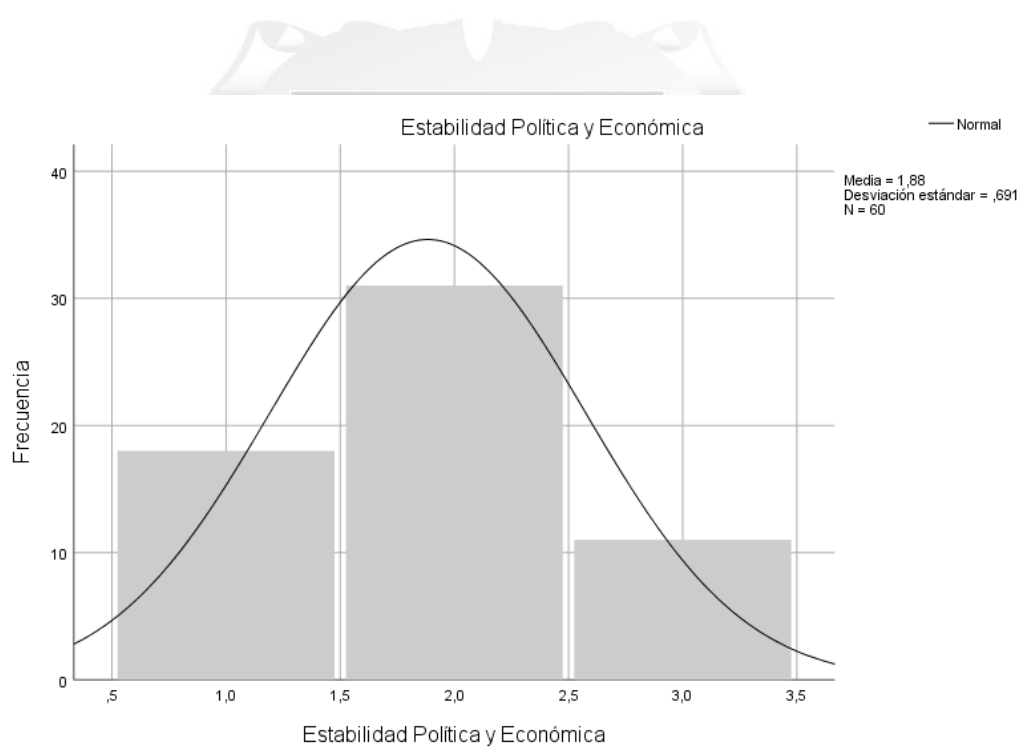
Figura 7

Estadísticos descriptivos por Dimensiones

		Estadísticos de las Dimensiones					
		Estabilidad Política y Económica	Atracción de Inversiones	Simplificación de Procedimientos Administrativos	Acceso a créditos	Seguridad para inversionistas	Transparencia y Divulgación de Información
N	Válido	60	60	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Media	1.88	1.87	1.88	1.87	1.88	1.87
	Mediana	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	Desv. Desviación	0.691	0.833	0.691	0.833	0.691	0.833
	Varianza	0.478	0.694	0.478	0.694	0.478	0.694
	Asimetría	0.157	0.258	0.157	0.258	0.157	0.258
	Error estándar de asimetría	0.309	0.309	0.309	0.309	0.309	0.309
	Curtosis	-0.851	-1.515	-0.851	-1.515	-0.851	-1.515
	Error estándar de curtosis	0.608	0.608	0.608	0.608	0.608	0.608
	Mínimo	1	1	1	1	1	1
	Máximo	3	3	3	3	3	3
	Suma	113	112	113	112	113	112

Figura 8*Frecuencia dimensión Estabilidad Política y Económica*

Estabilidad Política y Económica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	18	30.0	30.0	30.0
	Nivel medio	31	51.7	51.7	81.7
	Nivel alto	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Figura 9***Frecuencia dimensión Atracción de Inversiones*

Atracción de Inversiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	25	41.7	41.7	41.7
	Nivel medio	18	30.0	30.0	71.7
	Nivel alto	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

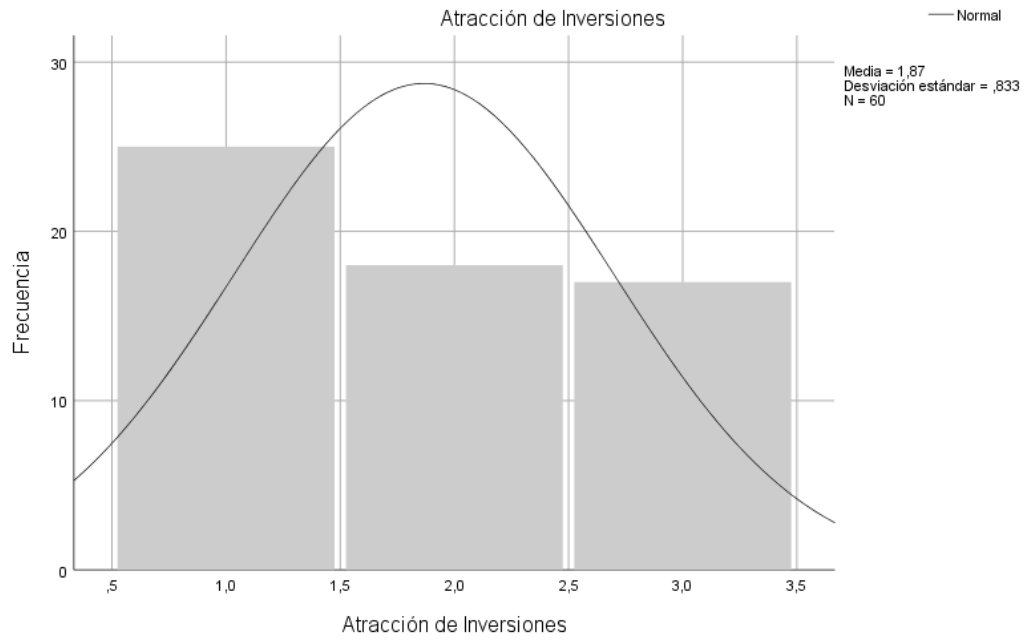


Figura 10

Frecuencia dimensión Simplificación de Procedimientos Administrativos

		Simplificación de Procedimientos Administrativos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	18	30.0	30.0	30.0
	Nivel medio	31	51.7	51.7	81.7
	Nivel alto	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

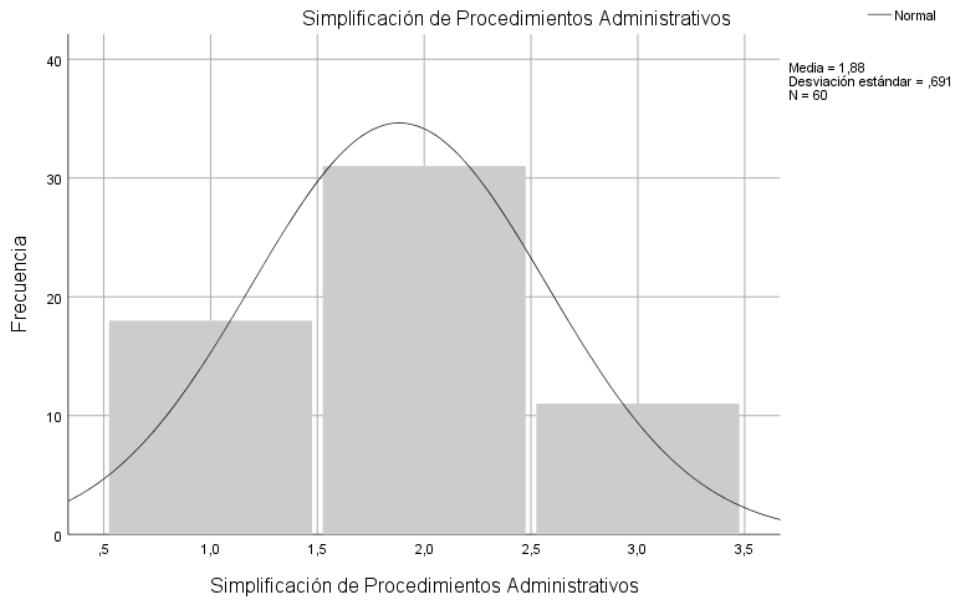


Figura 11

Frecuencia dimensión Acceso a créditos

		Acceso a créditos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	25	41.7	41.7	41.7
	Nivel medio	18	30.0	30.0	71.7
	Nivel alto	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

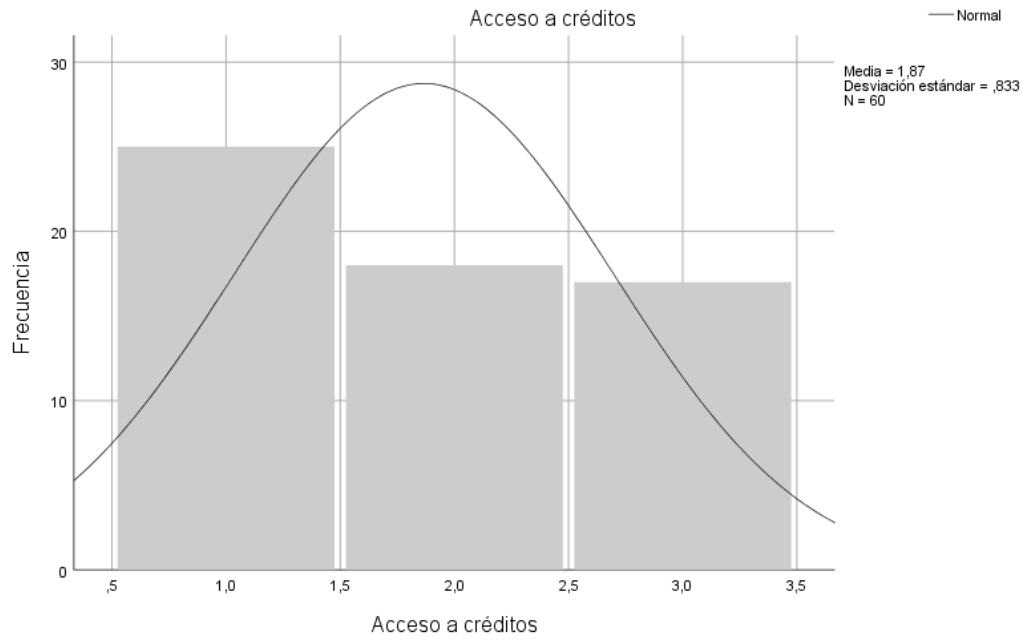


Figura 12

Frecuencia dimensión Seguridad para inversionistas

Seguridad para inversionistas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	18	30.0	30.0
	Nivel medio	31	51.7	81.7
	Nivel alto	11	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0

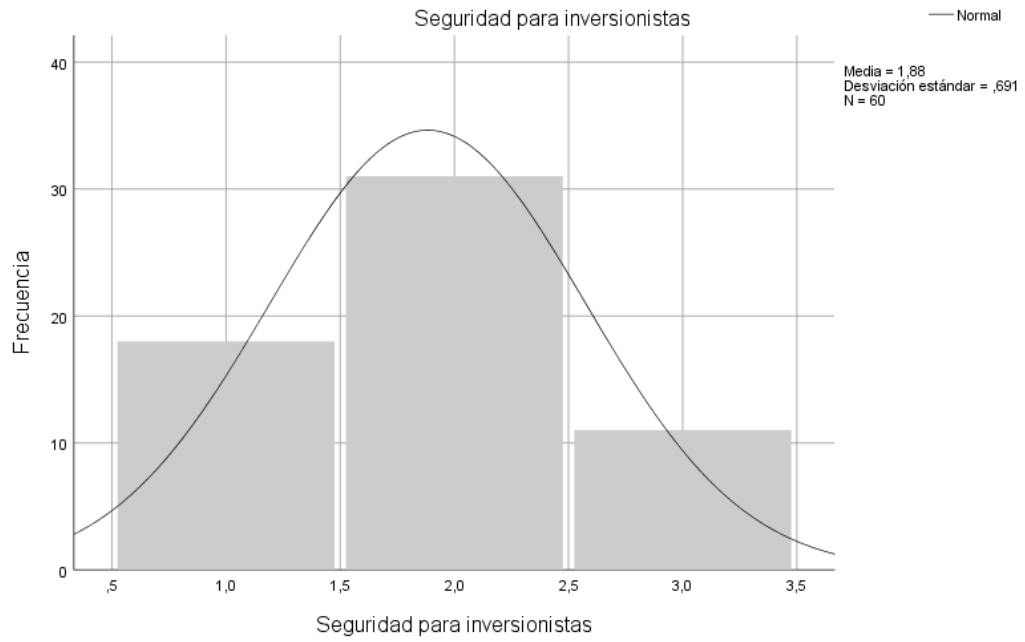
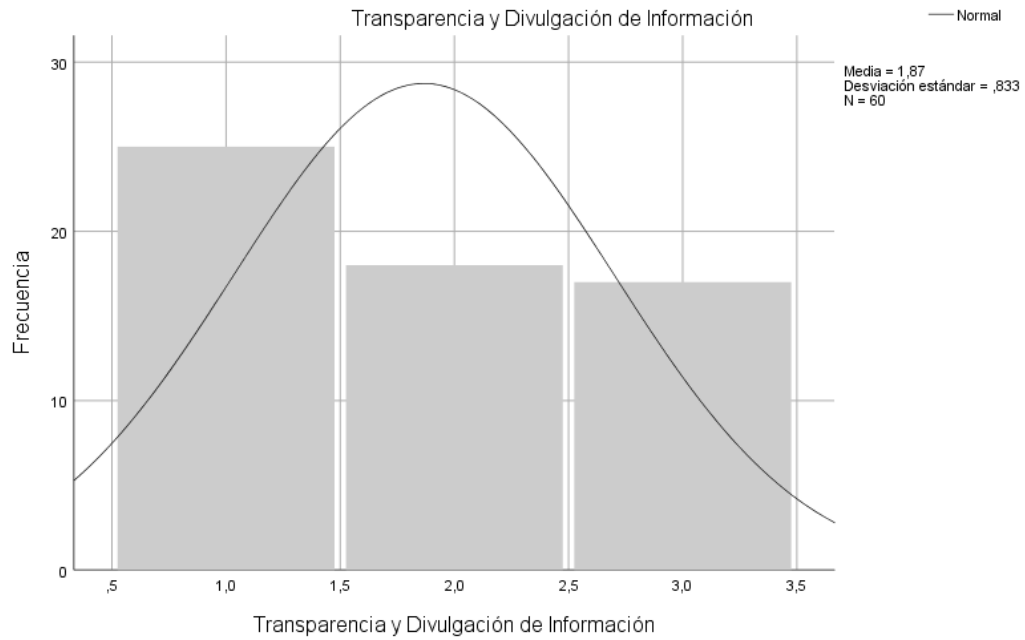


Figura 13

Frecuencia dimensión Transparencia y Divulgación de Información

		Transparencia y Divulgación de Información			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	25	41.7	41.7	41.7
	Nivel medio	18	30.0	30.0	71.7
	Nivel alto	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



Análisis FODA

Realizar un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es esencial para el estudio "Diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima - 2023" por varias razones:

Evaluación interna y externa: El análisis FODA permite evaluar tanto los factores internos como externos que pueden afectar a la empresa. Las fortalezas y debilidades son factores internos, mientras que las oportunidades y amenazas son factores externos. Esta evaluación integral proporciona una visión completa de la situación de la empresa en su entorno.

Planificación estratégica: El análisis FODA es una herramienta clave en la planificación estratégica. Ayuda a la empresa a identificar las áreas en las que puede capitalizar y las áreas que requieren mejoras. Con base en esta información, la empresa puede desarrollar estrategias efectivas para aprovechar oportunidades y superar desafíos.

Toma de decisiones informada: El análisis FODA proporciona información valiosa que facilita la toma de decisiones informada. Al comprender claramente las fortalezas y debilidades internas, la empresa puede tomar decisiones que maximicen el uso de sus recursos y capacidades.

Adaptación al entorno cambiante: En un entorno empresarial dinámico, es crucial adaptarse a los cambios. El análisis FODA ayuda a la empresa a anticipar y prepararse para posibles amenazas externas y a capitalizar las oportunidades emergentes.

Identificación de ventajas competitivas: Al comprender las fortalezas internas de la empresa, se pueden identificar y potenciar las ventajas competitivas. Esto es especialmente relevante en un sector de servicios, donde la competencia puede ser intensa.

Minimización de riesgos: La identificación de amenazas permite a la empresa anticipar y tomar medidas para minimizar los riesgos. Esto puede incluir la implementación de estrategias de contingencia o la diversificación de servicios para reducir la vulnerabilidad a ciertos riesgos.

Focalización en el crecimiento: Al identificar oportunidades de crecimiento, la empresa puede desarrollar estrategias específicas para expandir su presencia en el mercado y aumentar su participación.

Mejora continua: El análisis FODA no es un ejercicio único; es un proceso continuo. La empresa puede revisar y actualizar regularmente su análisis FODA para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y garantizar la relevancia de sus estrategias a lo largo del tiempo.

En resumen, realizar un análisis FODA en el contexto del estudio mencionado proporciona a la empresa una comprensión integral de su situación actual y le permite desarrollar estrategias efectivas para enfrentar los desafíos y capitalizar las oportunidades en el sector de servicios de limpieza en Lima en el año 2023.

Diagnóstico Situacional

Fortalezas:

1. **Experiencia y especialización:** Si la empresa de limpieza tiene una larga trayectoria en el mercado o cuenta con personal altamente capacitado, esta experiencia puede ser una fortaleza.

2. **Tecnología avanzada:** Si la empresa utiliza tecnologías de limpieza innovadoras y eficientes, puede marcar la diferencia en el sector y ser una fortaleza competitiva.

3.Reputación y referencias: Una buena reputación y referencias positivas de clientes anteriores pueden ser una ventaja importante para ganar nuevos contratos.

4.Cobertura geográfica: Si la empresa tiene una amplia cobertura en Lima, abarcando diferentes distritos o áreas, podría ser una ventaja estratégica.

Oportunidades:

1.Crecimiento del mercado: Si hay un aumento en la demanda de servicios de limpieza en Lima, esto podría representar una oportunidad de expansión para la empresa.

2.Sostenibilidad y ecología: La creciente conciencia ambiental puede abrir oportunidades para servicios de limpieza ecológicos y sostenibles.

3.Desarrollo de nuevos servicios: Identificar y ofrecer nuevos servicios de limpieza que estén en demanda podría ser una oportunidad para diversificar la oferta.

4.Colaboraciones estratégicas: Establecer alianzas con otras empresas del sector o relacionadas puede abrir oportunidades para nuevos negocios y contratos.

Debilidades:

1.Dependencia de clientes clave: Si la empresa depende en gran medida de unos pocos clientes, podría ser vulnerable si alguno de ellos deja de utilizar sus servicios.

2.Falta de diversificación de servicios: La falta de variedad en los servicios ofrecidos puede limitar el atractivo de la empresa para ciertos clientes.

3.Problemas de calidad: Si la empresa ha enfrentado problemas de calidad en el pasado, esto podría afectar su reputación y su capacidad para retener clientes.

4.Tecnología obsoleta: Si la empresa no ha actualizado su equipo y tecnología, podría quedarse rezagada en términos de eficiencia y calidad de servicio.

Amenazas:

1.Competencia creciente: La entrada de nuevas empresas en el mercado de limpieza en Lima podría aumentar la competencia y afectar la participación de mercado.

2.Crisis económica: En momentos de recesión económica, las empresas pueden reducir sus gastos, lo que podría afectar la demanda de servicios de limpieza.

3.Cambios en la legislación: Cambios en las regulaciones relacionadas con el sector de limpieza pueden afectar las operaciones de la empresa.

4.Fluctuaciones en los costos de insumos: Variaciones en los costos de productos químicos, equipo y otros insumos pueden afectar la rentabilidad de la empresa.

Figura 14

Cruce Matriz FODA

Fortalezas-Oportunidades
<p>F1O1.Experiencia y especialización con Crecimiento del mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia: Utilizar la experiencia y especialización acumulada para capitalizar el crecimiento del mercado. Puede incluir la promoción de servicios especializados que la empresa sea capaz de ofrecer debido a su experiencia. <p>F2O2.Tecnología avanzada con Sostenibilidad y ecología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia: Integrar tecnologías avanzadas de limpieza con enfoque en la sostenibilidad y la ecología. Esto podría incluir la adopción de métodos de limpieza eco-amigables y la promoción de prácticas empresariales sostenibles. <p>F3O3.Reputación y referencias con Desarrollo de nuevos servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia: Utilizar la buena reputación y referencias positivas para respaldar el desarrollo de nuevos servicios. La confianza de los clientes existentes puede facilitar la introducción y aceptación de nuevos servicios en el mercado. <p>F4O4.Cobertura geográfica con Colaboraciones estratégicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia: Aprovechar la cobertura geográfica para establecer colaboraciones estratégicas con otras empresas del sector en diferentes áreas de Lima. Esto puede ayudar a expandir la presencia y ofrecer servicios conjuntos en diversas ubicaciones. <p>Al implementar estas estrategias, la empresa puede maximizar sus fortalezas para aprovechar las oportunidades presentes en el mercado de servicios de limpieza en Lima. Además, estas sinergias pueden mejorar la posición competitiva y contribuir al crecimiento sostenible de la empresa.</p>

Debilidades-Oportunidades

D1O1. Dependencia de clientes clave con Crecimiento del mercado:

- Estrategia: Diversificar la base de clientes para reducir la dependencia de unos pocos. Enfocarse en la captación de nuevos clientes y segmentos de mercado en línea con el crecimiento del mercado.

D2O2. Falta de diversificación de servicios con Sostenibilidad y ecología:

- Estrategia: Introducir servicios de limpieza que estén alineados con la creciente conciencia ambiental. La oferta de servicios ecológicos puede ser una forma de diversificación que atraiga a nuevos clientes preocupados por la sostenibilidad.

D3O3. Problemas de calidad con Desarrollo de nuevos servicios:

- Estrategia: Mejorar y demostrar la calidad a través del desarrollo de nuevos servicios que aborden las preocupaciones pasadas. Presentar servicios mejorados puede ayudar a reconstruir la reputación y retener a clientes existentes.

D4O4. Tecnología obsoleta con Colaboraciones estratégicas:

- Estrategia: Establecer colaboraciones estratégicas con empresas que posean tecnologías avanzadas. Esto permitiría a la empresa de limpieza beneficiarse de tecnologías más modernas sin la necesidad de una inversión masiva en actualización de equipos.

Implementar estas estrategias puede ayudar a la empresa a superar sus debilidades y capitalizar las oportunidades presentes en el mercado. Es crucial abordar las debilidades internas para mejorar la competitividad y la capacidad de aprovechar las oportunidades emergentes en el sector de servicios de limpieza en Lima.

Fortalezas-Amenazas

F1A1.Experiencia y especialización con Competencia creciente:

- Estrategia: Utilizar la experiencia y especialización para diferenciarse de la competencia. Enfocarse en servicios especializados y de alta calidad que no sean fácilmente replicables por nuevas empresas.

F2A2.Tecnología avanzada con Crisis económica:

- Estrategia: Destacar la eficiencia de las tecnologías avanzadas como una forma de reducir costos para los clientes. Además, ofrecer soluciones flexibles que se ajusten a los presupuestos de las empresas durante períodos de recesión económica.

F3A3.Reputación y referencias con Cambios en la legislación:

- Estrategia: Mantener una buena reputación y relaciones positivas con clientes para contrarrestar posibles impactos negativos de cambios en la legislación. Adherirse a las regulaciones y demostrar compromiso con prácticas comerciales éticas.

F4A3.Cobertura geográfica con Fluctuaciones en los costos de insumos:

- Estrategia: Utilizar la amplia cobertura geográfica para optimizar la logística y gestionar eficientemente los costos de insumos. La diversificación geográfica puede ayudar a mitigar los efectos negativos de las fluctuaciones en los costos.

Estas estrategias permitirían a la empresa capitalizar sus fortalezas mientras aborda las amenazas potenciales en el entorno empresarial. La clave es adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado y utilizar las fortalezas existentes para mantener una ventaja competitiva frente a las amenazas emergentes.

Debilidades-Amenazas

D1A1.Experiencia y especialización con Competencia creciente:

- Estrategia: Diferenciarse destacando la experiencia y especialización. Ofrecer servicios que resalten la larga trayectoria y conocimientos acumulados, lo que puede ser un factor decisivo en la elección de los clientes.

D2A2.Tecnología avanzada con Crisis económica:

- Estrategia: Aprovechar la eficiencia de las tecnologías avanzadas para ofrecer servicios de limpieza más rentables. Demostrar cómo estas tecnologías pueden optimizar los procesos y reducir costos para los clientes, incluso en momentos de crisis económica.

D3A3.Reputación y referencias con Cambios en la legislación:

- Estrategia: Utilizar la reputación positiva y las referencias sólidas para construir relaciones con las autoridades y adaptarse a los cambios en la legislación. Mostrar compromiso con la conformidad y la calidad del servicio.

D4A4.Cobertura geográfica con Fluctuaciones en los costos de insumos:

- Estrategia: Optimizar la cobertura geográfica para gestionar eficientemente los costos de insumos. La diversificación geográfica puede ayudar a mitigar los impactos de las fluctuaciones en los costos, permitiendo una distribución equitativa de recursos.

Estas estrategias buscan convertir las fortalezas de la empresa en soluciones efectivas para contrarrestar las amenazas potenciales del entorno empresarial. La adaptabilidad y la innovación serán cruciales para enfrentar los desafíos y mantener una posición sólida en el mercado de servicios de limpieza en Lima.

Análisis PESTEL

Es importante para la reducción de Riesgos: Al comprender los riesgos potenciales derivados de factores externos, la empresa puede tomar medidas para mitigar esos riesgos. Esto incluye el desarrollo de planes de contingencia y estrategias de gestión de riesgos.

De igual modo se justifica porque permite efectuar una Anticipación de Cambios: al evaluar los diferentes componentes del análisis PESTEL, la empresa puede anticipar posibles cambios en el clima de negocios en Lima para el año 2023. Esto incluye cambios en las regulaciones gubernamentales, condiciones económicas, tendencias sociales, avances tecnológicos y consideraciones ambientales.

Finalmente, será relevante para la adaptación de Estrategias: los resultados del análisis PESTEL permiten a la empresa ajustar y adaptar sus estrategias comerciales y operativas de acuerdo con el entorno externo. Por ejemplo, si hay cambios en la legislación que afectan a la industria de servicios de limpieza, la empresa puede ajustar sus prácticas para cumplir con las nuevas regulaciones.

El PESTEL contemplará el análisis de los siguientes factores.

Político: Examina cómo los factores políticos pueden influir en la operación de la empresa. Esto incluye la estabilidad política, las políticas gubernamentales, los niveles de corrupción y otros aspectos relacionados con el gobierno que podrían tener un impacto en el entorno empresarial.

Económico: Se centra en las condiciones económicas que podrían afectar a la empresa, como tasas de interés, tasas de cambio, tasas de crecimiento económico, inflación y desempleo. Estos factores económicos pueden tener un impacto significativo en la rentabilidad y la viabilidad de la empresa.

Social: Examina factores sociales y culturales que pueden influir en la empresa. Esto incluye tendencias demográficas, cambios en los estilos de vida, actitudes culturales y valores de la sociedad. Comprender estos aspectos es crucial para adaptar productos y servicios a las preferencias del mercado.

Tecnológico: Evalúa el impacto de la tecnología en la industria y en la forma en que la empresa lleva a cabo sus operaciones. Esto puede incluir avances tecnológicos, tasas de innovación, patentes y desarrollos en investigación y desarrollo.

Legal: Analiza el marco legal en el que opera la empresa. Esto abarca leyes laborales, regulaciones de la industria, normativas fiscales, legislación de competencia y cualquier otro aspecto legal que pueda tener un impacto en la organización.

El análisis PESTEL proporciona una visión integral del entorno externo, lo que permite a las empresas anticipar y adaptarse a los cambios. Al comprender estos factores, las organizaciones pueden tomar decisiones estratégicas informadas y desarrollar planes que aprovechen las oportunidades y mitiguen los riesgos en su entorno operativo.

a.-Político: Estabilidad política en Perú y regulaciones gubernamentales relacionadas con la contratación de servicios de limpieza. Políticas de licitación pública para contratos gubernamentales.

El Perú ha experimentado periodos de estabilidad política, aunque como en cualquier país, pueden surgir cambios políticos. La estabilidad política es crucial para la inversión y el desarrollo empresarial, ya que crea un entorno más predecible para las empresas.

Regulaciones en la Contratación de Servicios: Las regulaciones gubernamentales en la contratación de servicios de limpieza se centran en garantizar la transparencia y la competencia en los procesos de licitación. Esto puede incluir la publicación abierta de licitaciones, evaluaciones justas de propuestas y la selección basada en criterios específicos, como la calidad del servicio y el precio.

Normativas Laborales: Además de las regulaciones específicas para la contratación de servicios, las normativas laborales también son importantes. Pueden abordar aspectos como los derechos y condiciones laborales de los trabajadores de limpieza, asegurando que se cumplan estándares mínimos en términos de salarios, horarios y seguridad en el trabajo.

Cumplimiento de Normativas Ambientales: En los últimos años, ha habido un creciente enfoque en las normativas ambientales. Esto podría afectar las prácticas de limpieza, con una mayor preferencia por servicios que utilicen métodos y productos ecológicos.

Participación de Empresas Extranjeras: Las regulaciones también pueden abordar la participación de empresas extranjeras en el mercado de servicios de limpieza, estableciendo requisitos específicos para la contratación de proveedores internacionales.

b.-Económico: Tasas de crecimiento económico en Lima y su impacto en la demanda de servicios de limpieza. Variaciones en los niveles de inversión empresarial y gastos de los consumidores.

Crecimiento Económico: Perú ha experimentado un crecimiento económico sostenido en las últimas décadas, aunque la economía puede verse afectada por factores globales y regionales. Un crecimiento económico saludable generalmente se asocia con un aumento en la actividad empresarial y la demanda de servicios, incluidos los servicios de limpieza.

Sectores Clave: La diversificación de la economía peruana incluye sectores como la minería, la agricultura, la pesca, el turismo y los servicios. El crecimiento en estos sectores puede influir en la demanda de servicios de limpieza, ya que las empresas y las instalaciones asociadas necesitan mantener altos estándares de higiene y limpieza.

Empresas y Edificaciones Comerciales: El desarrollo de nuevas empresas y edificaciones comerciales puede generar una mayor demanda de servicios de limpieza. Las empresas, especialmente en sectores como la hostelería, servicios financieros y tecnología, a menudo externalizan servicios de limpieza para centrarse en sus operaciones principales.

Eventos y Condiciones Específicas: Eventos como la pandemia de COVID-19 han resaltado la importancia de la limpieza y desinfección, lo que puede haber aumentado la demanda de servicios de limpieza en entornos comerciales y residenciales.

Competencia y Precios: La competencia en el mercado de servicios de limpieza puede verse afectada por las condiciones económicas. En momentos de desafíos económicos, algunas empresas pueden buscar reducir costos, lo que podría afectar las tarifas y las oportunidades de contratación.

Tendencias de Sostenibilidad: Las tendencias económicas y sociales también pueden influir en la demanda de servicios de limpieza sostenibles y respetuosos con el medio ambiente. Empresas conscientes del impacto ambiental pueden preferir proveedores que ofrezcan soluciones ecológicas.

Innovación Tecnológica: La disponibilidad de tecnologías de limpieza innovadoras y eficientes puede influir en la elección de proveedores de servicios de limpieza, especialmente en un entorno empresarial que valora la eficiencia y la calidad.

c.-Social: Tendencias demográficas en Lima y cambios en las preferencias de los consumidores en cuanto a la externalización de servicios de limpieza. Conciencia de la importancia de la limpieza en entornos comerciales y residenciales.

Conciencia de la Higiene y Limpieza: La conciencia de la importancia de la higiene y la limpieza en entornos comerciales y residenciales ha aumentado, especialmente en situaciones como la pandemia de COVID-19. Esto puede resultar en una mayor demanda de servicios de limpieza en diversos sectores.

Cambios en Comportamientos del Consumidor: Los cambios en los comportamientos del consumidor, como la preferencia por ambientes más limpios y seguros, pueden influir en la contratación de servicios de limpieza. Las empresas pueden ajustar sus prácticas de limpieza para cumplir con las expectativas cambiantes de los clientes.

Externalización de Servicios: La externalización de servicios de limpieza es común en la sociedad peruana, especialmente en entornos empresariales y comerciales. Las empresas a menudo optan por contratar servicios de limpieza externos para centrarse en sus operaciones centrales.

Normas de Seguridad y Salud Ocupacional: Las normas y regulaciones de seguridad y salud ocupacional pueden influir en la contratación de servicios de limpieza. Las empresas buscan proveedores que cumplan con los estándares requeridos para garantizar la seguridad de los trabajadores de limpieza.

Tendencias Demográficas: Cambios en las tendencias demográficas, como el aumento de la urbanización y la concentración de empresas en áreas metropolitanas, pueden afectar la demanda de servicios de limpieza, especialmente en entornos urbanos densos.

Sostenibilidad y Conciencia Ambiental: La creciente conciencia ambiental también puede influir en la contratación de servicios de limpieza. Las empresas y los consumidores pueden mostrar preferencia por proveedores que ofrezcan soluciones de limpieza sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

Innovación en Servicios de Limpieza: La sociedad peruana puede mostrar receptividad hacia la innovación en servicios de limpieza, incluyendo la adopción de tecnologías más eficientes y métodos avanzados de limpieza.

Impacto de Eventos Sociales: Eventos sociales y cambios en las prioridades sociales, como la conciencia de la salud y la seguridad, pueden tener un impacto directo en la contratación de servicios de limpieza, ya que las empresas y los individuos buscan entornos más seguros y saludables.

d.-Tecnológico:

Adopción de Tecnologías de Limpieza: La adopción de tecnologías avanzadas en equipos y productos de limpieza puede influir en la eficiencia y calidad de los servicios. Empresas de limpieza que incorporan tecnologías innovadoras pueden destacar en el mercado.

Gestión Digital de Servicios: La implementación de soluciones digitales para la gestión de servicios de limpieza, como plataformas en línea para la programación de servicios, seguimiento de tareas y comunicación con clientes, puede mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Automatización y Robótica: La introducción de tecnologías de automatización y robótica en la limpieza de espacios grandes o industriales puede ofrecer eficiencia y reducción de costos. Equipos autónomos de limpieza pueden ser una opción atractiva para ciertos entornos.

Sistemas de Monitoreo y Control: Sistemas de monitoreo y control, como sensores inteligentes y dispositivos conectados, pueden utilizarse para evaluar la efectividad de los servicios de limpieza y garantizar el cumplimiento de los estándares de limpieza.

Innovación en Productos de Limpieza: El desarrollo y la adopción de productos de limpieza innovadores, como soluciones ecológicas y desinfectantes avanzados, pueden influir en la elección de proveedores de servicios de limpieza.

Capacitación y Desarrollo del Personal: Tecnologías de aprendizaje en línea y plataformas digitales pueden facilitar la capacitación y el desarrollo del personal de limpieza, garantizando que estén actualizados con las mejores prácticas y el uso de nuevas tecnologías.

Plataformas de Reservas en Línea: En entornos comerciales y residenciales, la presencia de plataformas en línea que facilitan la contratación de servicios de limpieza puede simplificar el proceso de contratación y mejorar la accesibilidad para los clientes.

Tecnologías de Comunicación: La comunicación efectiva con los clientes y la gestión de solicitudes pueden mejorarse mediante el uso de tecnologías de comunicación como correos electrónicos, mensajes de texto o aplicaciones móviles.

e.-Legal: Cambios en las leyes laborales relacionadas con los derechos y condiciones de los trabajadores de limpieza. Cumplimiento de normativas específicas en la industria de servicios de limpieza.

En Perú, la contratación de servicios de limpieza está sujeta a diversas leyes y regulaciones que abarcan aspectos laborales, comerciales, medioambientales y de seguridad. A continuación, se mencionan algunas de las leyes más importantes relacionadas con la contratación de servicios de limpieza en Perú: Ley General de Inspección del Trabajo (Ley N° 28806): Esta ley regula la inspección del trabajo y establece las responsabilidades y deberes de los empleadores en relación con las condiciones laborales, incluyendo aspectos de seguridad y salud ocupacional para los trabajadores de limpieza.

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783): Establece las normas para la seguridad y salud ocupacional en el lugar de trabajo. Es crucial para las empresas de limpieza, ya que se ocupan de actividades que pueden presentar riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores.

Ley de Contrataciones del Estado (Ley N° 30225): Regula las contrataciones públicas en Perú, incluyendo aquellas relacionadas con servicios de limpieza contratados por entidades gubernamentales. Establece procedimientos para licitaciones y contratos públicos.

Código Civil de Perú: Contiene disposiciones relacionadas con la celebración y ejecución de contratos, incluidos los contratos de prestación de servicios de limpieza en el sector privado.

Ley del Impuesto a la Renta (Ley N° 8433): Regula los aspectos tributarios, incluyendo impuestos sobre la renta que son aplicables a las empresas de limpieza.

Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Ley N° 29316): Establece las normas y procedimientos para la fiscalización ambiental, incluyendo aspectos relacionados con el manejo de residuos y productos de limpieza.

Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería (Decreto Supremo N° 055-2010-EM): Específico para la industria minera, pero relevante para empresas de limpieza que prestan servicios en este sector. Establece normas de seguridad y salud ocupacional.

Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada (Ley N° 27360): Fomenta la inversión privada en Perú y establece disposiciones relacionadas con la protección de los inversionistas y la promoción de la actividad económica.

Es importante destacar que estas son solo algunas de las leyes relevantes, y la aplicación y cumplimiento específicos pueden variar según la ubicación, el tipo de servicio de limpieza y otros factores. Se recomienda que las empresas busquen asesoramiento legal específico para asegurarse de cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en el ámbito de la contratación de servicios de limpieza en Perú.



CONCLUSIONES

En el presente estudio se propuso diagnosticar el potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima en el año 2023, con objetivos específicos que abordaron tanto las tendencias tecnológicas en el sector de limpieza como la posible escasez de personal especializado en tecnologías de limpieza avanzadas. A continuación, se presentan las conclusiones relacionadas con cada uno de estos objetivos.

1. El análisis de las respuestas de las empresas encuestadas revela un panorama dinámico en cuanto a las tendencias tecnológicas en el sector de limpieza en Lima para el año 2023. Se observa una presencia significativa de empresas que reconocen y adoptan tecnologías avanzadas en sus operaciones de limpieza. La fortaleza identificada en el estudio reside en la adopción de tecnologías de limpieza innovadoras y eficientes, lo que posiciona a estas empresas en una ventaja competitiva. Esta tendencia es respaldada por la percepción positiva en la categoría de "Nivel Alto" en el diagnóstico general del clima de negocios. La identificación de tecnologías específicas, como sistemas de limpieza automatizados, sensores inteligentes y productos químicos especializados, resalta la diversificación y sofisticación de las estrategias adoptadas por las empresas en el sector. Esto sugiere un reconocimiento de la importancia de la tecnología en la eficiencia operativa y la calidad del servicio en el ámbito de la limpieza. Sin embargo, es crucial señalar que, a pesar de estas tendencias positivas, existen áreas de oportunidad para seguir mejorando la adopción de tecnologías. El estudio destaca la presencia de empresas que podrían beneficiarse aún más de la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas. Esto resalta la necesidad de programas de capacitación y concientización para asegurar que todas las empresas en el sector aprovechen las oportunidades que ofrecen las tendencias tecnológicas emergentes.

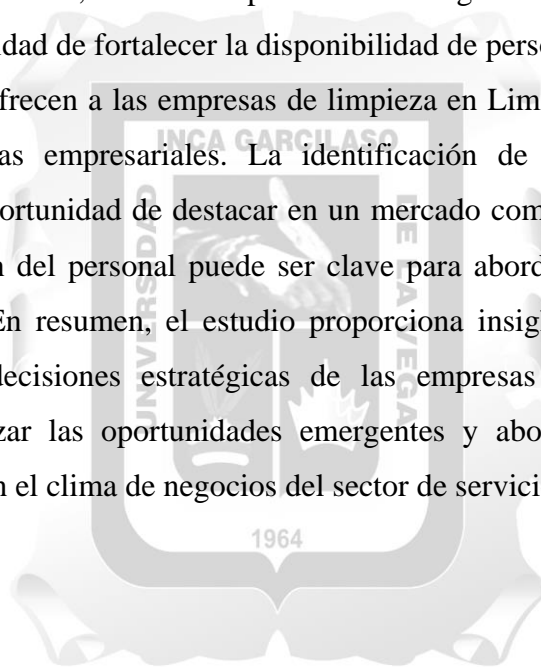
2. El análisis detallado de la percepción sobre la escasez de personal especializado en tecnologías de limpieza avanzadas presenta una realidad mixta en el sector. Aunque hay empresas que reconocen la existencia de este desafío, se observa que la frecuencia de empresas que perciben una escasez significativa es relativamente baja en comparación con otras categorías. Este hallazgo sugiere que, en general, el sector cuenta con un nivel adecuado de personal especializado en tecnologías de limpieza avanzadas. Es relevante destacar la presencia de un porcentaje considerable de empresas en la categoría de "Nivel Medio" en este aspecto. Esto puede indicar que si bien hay un reconocimiento de la

importancia del personal especializado, aún existen oportunidades para mejorar la disponibilidad de talento capacitado en tecnologías específicas de limpieza.

3. Las conclusiones sugieren que las empresas de limpieza en Lima deben enfocarse en estrategias para fortalecer la capacitación y desarrollo del personal en el ámbito de las tecnologías avanzadas de limpieza. La colaboración con instituciones educativas y la implementación de programas internos de formación podrían ser estrategias efectivas para abordar este desafío y garantizar que la fuerza laboral esté alineada con las demandas tecnológicas del sector.

4. En términos generales, el diagnóstico del potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima en 2023 presenta una imagen matizada. Si bien hay fortalezas notables, como la adopción de tecnologías avanzadas, también existen desafíos, como la necesidad de fortalecer la disponibilidad de personal especializado.

5. Estos resultados ofrecen a las empresas de limpieza en Lima una base sólida para el desarrollo de estrategias empresariales. La identificación de tendencias tecnológicas específicas brinda la oportunidad de destacar en un mercado competitivo, mientras que la atención a la formación del personal puede ser clave para abordar la posible escasez de talento especializado. En resumen, el estudio proporciona insights valiosos que pueden orientar la toma de decisiones estratégicas de las empresas de limpieza en Lima, permitiéndoles capitalizar las oportunidades emergentes y abordar proactivamente los desafíos identificados en el clima de negocios del sector de servicios.



RECOMENDACIONES

1. El estudio "Diagnóstico del Potencial del Clima de Negocios en el Sector de Servicios para una Empresa de Limpieza en Lima - 2023" ha proporcionado valiosa información sobre la percepción y las tendencias en el sector. Con el objetivo de mejorar el clima de negocios y promover un crecimiento sostenible, se formulan las siguientes recomendaciones:
2. Fomentar la Colaboración en Investigación y Desarrollo: La adopción de tecnologías avanzadas es una fortaleza identificada en el estudio, pero para mantener y ampliar esta ventaja, se recomienda fomentar la colaboración en investigación y desarrollo (I+D). Las empresas del sector de limpieza pueden asociarse con instituciones académicas y centros de investigación para explorar e implementar tecnologías emergentes. Esta colaboración no solo impulsará la innovación, sino que también facilitará el acceso a recursos y conocimientos especializados.
3. Implementar Programas de Formación Continua: La identificación de una posible escasez de personal especializado en tecnologías de limpieza avanzadas destaca la importancia de la formación continua. Las empresas deberían diseñar e implementar programas de formación internos que aborden las necesidades específicas del sector. Estos programas no solo mejorarán las habilidades técnicas del personal existente, sino que también atraerán a nuevos talentos al proporcionar oportunidades de desarrollo profesional.
4. Fortalecer la Comunicación con el Mercado: La buena reputación y las referencias positivas se identificaron como fortalezas clave. Para capitalizar esto, se recomienda fortalecer la comunicación con el mercado. Las empresas deben destacar sus fortalezas en marketing y publicidad, utilizando testimonios, casos de estudio y certificaciones para respaldar su experiencia. Además, la transparencia en la comunicación sobre prácticas sostenibles y responsabilidad social puede mejorar la percepción de las empresas en el mercado.
5. Diversificar la Oferta de Servicios: La falta de diversificación de servicios se identificó como una debilidad en el estudio. Para abordar esto, se recomienda que las empresas exploren y desarrollen nuevos servicios que estén en demanda. Esto podría incluir servicios especializados, como limpieza ecológica, limpieza postpandemia o servicios de desinfección avanzada. La diversificación de la oferta no solo amplía las oportunidades de negocio, sino que también responde a las cambiantes demandas del mercado.
6. Promover la Colaboración Interempresarial: Ante la competencia creciente identificada como una amenaza potencial, se sugiere que las empresas del sector de limpieza

en Lima exploren oportunidades de colaboración interempresarial. Establecer alianzas estratégicas con otras empresas del sector o con aquellas que ofrecen servicios complementarios puede generar sinergias y abrir nuevas puertas de negocio. La colaboración también puede abordar posibles fluctuaciones en la demanda y mejorar la resiliencia empresarial.

7. Conclusiones Finales: Estas recomendaciones se basan en un análisis profundo de los hallazgos del estudio y están diseñadas para guiar a las empresas de limpieza en Lima hacia el logro de un clima de negocios más sólido y próspero. Al implementar estas sugerencias, las empresas pueden no solo capitalizar sus fortalezas actuales, sino también abordar de manera efectiva las debilidades y amenazas identificadas. El éxito en la implementación de estas recomendaciones no solo beneficiará a las empresas individuales, sino que también contribuirá al fortalecimiento y la vitalidad del sector de servicios de limpieza en Lima en su conjunto.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abal, D., & Sotelo, V. (2022). *Influencia de los factores Tecnológico, organizacional y Ambiental en la adopción de redes Sociales en pymes importadoras Del sector droguería*. Universidad de Lima.
- Alvarado, C. (2023). *Identificación de la variación de factores de clima laboral prepandemia y pospandemia en cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. Universidad Andina Simon Bolivar.
- Aristizábal, J., Tarapuez, E., & Hidalgo, M. (2023). A multilevel approach to understanding the relationship between entrepreneurship and the urban environment: empirical evidence from Colombia. *Revista de Metodos Cuantitativos Para La Economia y La Empresa*, 35, 311–329. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.6507>
- Ayús, A. L. T., & Arias, G. C. (2021). Influencia del entorno financiero, el entorno macroeconómico, la estructura organizacional y la transparencia en la quiebra empresarial. *Contaduria y Administracion*, 66(2). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2618>
- Bances, J. (2014). *Efectos del ambiente competitivo para Desarrollar negocios, sobre la Eficiencia pública, corrupción y Competencia en mercados de Latinoamérica*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Benjumea, J. J. A. (2022). Determinants of business consolidation: An integrative approach from the entrepreneur, the company and the environment. *Contaduria y Administracion*, 67(2), 91–117. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2981>
- Bermejo, M., Suarez, I., & Salazar, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguin*, 28(3).
- Campos, M. (2018). *Clima organizacional y satisfaccion laboral de los trabajadores de la empresa Electrocentro - Unidad de negocio Huancayo*. Universidad Continental.

- Carrasco, Y., Castañeda, J., Gomez, A., & Nube, G. (2018). *Proyecto empresarial para brindar servicio de limpieza doméstico (Checkclean)*. Universidad de Ciencias Aplicadas.
- Chavez, P., & Gomez, J. (2019). *Plan de negocio para la creación de una empresa de repostería que permita a los clientes hacer sus pedidos por medio de redes sociales*. Universidad de la Salle.
- Chirinos, Y., Merino, V., & Martinez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43–61.
- da Costa Junior, J. V. (2020). Business combination under common control: A study of the USGAAP and UKGAAP and their effects in the Brazilian corporate and tax environment. *Revista Direito GV*, 16(3), e1973. <https://doi.org/10.1590/2317-6172201973>
- Duque, M., Mejía, L., Nieto, J., Rojas De Francisco, L., Duque, M., Mejía, L., Nieto, J., & Rojas De Francisco, L. (2022). Green marketing: esfuerzos por el cuidado y la preservación del medio ambiente con negocios sostenibles. *Revista Universidad y Empresa*, 24(42). <https://doi.org/10.12804/REVISTAS.UROSARIO.EDU.CO/EMPRESA/A.10865>
- Esteban, G. S. J., Alexander, M. A. E., Dario, R. S. G., & Henry, B. A. J. (2022). Development of a technological platform based on management boards for the digitization of the SIGET PROS business management system in an academic environment. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2022(47), 23–37. <https://doi.org/10.17013/risti.47.23-37>
- Farooq, O., Payaud, M., Merunka, D., & Florence, P. (2018). Impact of Corporate Social Responsibility in the organizational climate. *Espacios*, 39(14), 27.
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.
- Kosharnaya, G., Orlova, L., Danilova, E., Shchanina, E., & Korzh, N. (2018). Quality of entrepreneurship education as a key factor in youth business development. *Espacios*, 39(35).

- Lopes, H. E. G., Rodrigues, V. C., Leite, R. S., & Gosling, M. (2023). Business Model Canvas and Entrepreneurs: Dilemmas in Managerial Practice. *BBR. Brazilian Business Review*, 20(3), 260–280. <https://doi.org/10.15728/BBR.2023.20.3.2.EN>
- Maldonado, S. (2023). *Estrategias de marketing y su relación con el posicionamiento nacional con proyección global de una marca de licor artesanal de Ayacucho, 2022*. Universidad Ricardo Palma.
- Moreno Rodríguez, C. J., Cevallos Villegas, D. M., & Balseca Villavicencio, N. I. (2018). Strategic planning in the Ecuadorian business sector. Case study: Cerraduras Ecuatorianas S.A.[La planeación estratégica en el sector empresarial ecuatoriano. Estudio de caso: Cerraduras Ecuatorianas S.A]. *Espacios*, 39(42).
- Pedraza Melo, N. A., & Bernal González, I. (2018). The organizational climate in the public and business sector from the perception of its human capital. *Espacios*, 39(13), 16.
- Rivera, Y. (2023). *Sistema integral de gestión de la productividad*. Universidad de Chile.
- Rodríguez Terceño, J., González Vallés, J. E., & Caldevilla Domínguez, D. (2017). Application of a measurement model and system of intangible variables in business environments. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 560–573. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1179>
- Torres, K., Lamenta, P., & Hamidian, B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 159–172.
- Zabaleta, V. (2020). *Development of green businesses in colombia and its Internationalization processes*. Universidad El Bosque.
- Zaripova, I. R., Zhankarkyzy, A., Iskakov, B., Karabulatova, A., Ismagilova, T. V., & Sultanova, L. F. (2018). The multiplicative effect of free economic zones in the context of attracting investment capital[Efecto multiplicador de zonas libres en el contexto de atraer capital de inversión]. *Espacios*, 39(36).

ANEXOS



Jueces que validaron el Instrumento

Nº	Apellidos y Nombres	Grado Académico	Especialidad	Carg o	Institución
1	Dr.Arturo Muñoz Muñoz	Doctor	Finanzas	Sub-Gerente	Binance Inversiones S.A.
2	Mg.Fernando Echaiz	Magister	Area comercial	Sub gerente	Pesquera Autunim SRL
3	Ing.Giselle Sarmiento Valcarcel	Bachiller	Logística	Gerente Operacione s	Abastece SA



Consolidado de Juicio de expertos

JUEZ 1: Dr.Arturo Muñoz Muñoz									
		Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez de Criterio		Medición de la Dimensión	
		El Item corresponde a alguna dimensión de las propuestas		El elemento contribuye a la evaluación del indicador propuesto.		El elemento es comprensible y se ajusta de manera lógica al tema central de la investigación.		Mide la Dimensión propuesta	
Dimensión	Pregunta	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Estilo de dirección	1	x		x		x		x	
	2	x		x		x		x	
	3	x		x		x		x	
	4	x		x		x		x	
	5	x		x		x		x	
Sentido de pertenencia	6	x		x		x		x	
	7	x		x		x		x	
	8	x		x		x		x	
	9	x			x	x		x	
Compensaciones	10		x		x	x		x	
	11		x	x		x		x	
	12		x	x		x		x	
	13	x		x		x		x	
	14	x		x		x		x	
Comunicación interna	15	x		x		x		x	
	16	x		x		x		x	
	17	x			x	x		x	
	18	x		x		x		x	
	19	x		x		x		x	
Relaciones interpersonales	20	x		x		x		x	
	21	x		x		x		x	
	22	x			x	x		x	
	23	x			x	x		x	
	24	x		x		x		x	
Potencial de desarrollo personal-profesional	25	x		x		x		x	
	26	x		x		x			x
	27	x		x		x			x
	28	x		x		x			x
	29	x			x	x		x	
	30	x		x			x	x	

Dr.Arturo Muñoz Muñoz

JUEZ 2: Mg.Fernando Echaiz

		Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez de Criterio		Medición de la Dimensión	
		El Item corresponde a alguna dimensión de las propuestas		El elemento contribuye a la evaluación del indicador propuesto.		El elemento es comprensible y se ajusta de manera lógica al tema central de la investigación.		Mide la Dimensión propuesta	
Dimensión	Pregunta	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Estilo de dirección	1	x		x		x		x	
	2	x		x		x		x	
	3	x		x		x		x	
	4	x		x		x		x	
	5	x		x		x		x	
Sentido de pertenencia	6	x		x		x		x	
	7	x		x		x		x	
	8	x		x		x		x	
	9	x		x		x			x
	10	x		x			x		x
Compensaciones	11	x		x			x	x	
	12	x		x			x	x	
	13	x		x		x		x	
	14	x		x		x		x	
	15	x		x		x		x	
Comunicación interna	16	x		x		x		x	
	17	x		x		x			x
	18	x		x		x		x	
	19	x		x		x		x	
	20	x		x		x		x	
Relaciones interpersonales	21	x		x		x		x	
	22	x		x		x			x
	23	x		x		x			x
	24	x		x		x		x	
	25	x		x		x		x	
Potencial de desarrollo personal-profesional	26	x			x	x		x	
	27	x			x	x		x	
	28	x			x	x		x	
	29	x		x		x			x
	30		x	x		x		x	

Mg.Fernando Echaiz

JUEZ 3: Ing. Giselle Sarmiento Valcarcel

		Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez de Criterio		Medición de la Dimensión	
		El Item corresponde a alguna dimensión de las propuestas		El elemento contribuye a la evaluación del indicador propuesto.		El elemento es comprensible y se ajusta de manera lógica al tema central de la investigación.		Mide la Dimensión propuesta	
Dimensión	Pregunta	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Estilo de dirección	1	x		x		x		x	
	2	x		x		x		x	
	3	x		x		x			x
	4	x		x		x		x	
	5	x		x		x		x	
Sentido de pertenencia	6	x		x		x		x	
	7	x		x		x		x	
	8	x		x		x		x	
	9	x		x		x		x	
	10	x			x		x		x
Compensaciones	11	x			x			x	
	12	x			x		x		
	13	x		x		x		x	
	14	x		x		x		x	
	15	x		x		x		x	
Comunicación interna	16	x		x		x			x
	17	x		x		x		x	
	18	x		x		x			x
	19	x		x		x		x	
	20	x		x		x		x	
Relaciones interpersonales	21	x		x		x		x	
	22	x		x		x		x	
	23	x		x		x		x	
	24	x		x		x		x	
	25	x		x		x		x	
Potencial de desarrollo personal-profesional	26		x	x		x		x	
	27		x	x		x		x	
	28		x	x			x	x	
	29	x		x			x	x	
	30	x		x		x		x	


 Ing. Giselle Sarmiento Valcarcel

CUESTIONARIO POTENCIAL DEL CLIMA DE NEGOCIOS

El presente cuestionario fue elaborado para obtener el estudio del Potencial del Clima de negocios en una empresa prestadora de servicios de limpieza en la ciudad de Lima - 2023

Objetivo: Diagnosticar la percepción respecto al potencial del clima de negocios en el sector de servicios para una empresa de limpieza en Lima – 2023. Lea por favor detenidamente cada uno de los enunciados y marca con una X la respuesta que mejor explique su parecer.

Dimensiones

- 1 Estabilidad Política y Económica
 - 2 Atracción de Inversiones
 - 3 Simplificación de Procedimientos Administrativos
 - 4 Acceso a créditos
 - 5 Seguridad para inversionistas
 - 6 Transparencia y Divulgación de Información
-



Escala

- 1.Totalmente en desacuerdo
 - 2.En desacuerdo
 - 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo (neutral)
 - 4.De acuerdo
 - 5.Totalmente de acuerdo
-

Cuestionario instrumento

Dimensión	Pregunta	1	2	3	4	5
Estabilidad Política y Económica	1	¿Cómo percibe usted la estabilidad política actual en Lima y su impacto en el sector de servicios de limpieza?				
	2	¿Cuál es su grado de confianza en la estabilidad económica de Lima para el año 2023, considerando su posible influencia en el desarrollo y crecimiento de empresas de limpieza?				
	3	¿Cómo evalúa usted la capacidad del gobierno local para mantener un entorno político y económico estable, favoreciendo así las actividades comerciales, especialmente en el ámbito de los servicios de limpieza?				
	4	En términos de estabilidad política y económica, ¿cree usted que existen factores específicos que podrían afectar negativamente la operación y expansión de una empresa de limpieza en Lima en el próximo año?				
	5	¿En qué medida cree usted que la estabilidad política y económica de Lima impacta en la toma de decisiones estratégicas de las empresas de limpieza y en la atracción de inversión en el sector de servicios?				
Atracción de Inversiones	6	¿Como percibe usted el entorno actual de Lima en cuanto a la atracción de inversiones en el sector de servicios de limpieza?				
	7	¿Cuál es su opinión sobre las políticas gubernamentales y los incentivos económicos disponibles en Lima para fomentar la inversión en el sector de servicios, específicamente en empresas de limpieza?				
	8	¿Cómo cree que la percepción de Lima como destino de inversión afecta la decisión de inversores potenciales en el ámbito de servicios de limpieza?				
	9	¿Considera que existen barreras o facilitadores específicos que podrían impactar la atracción de inversiones en el sector de servicios de limpieza en Lima?				
	10	En su experiencia, ¿cree que la percepción de estabilidad política y económica en Lima influye directamente en la disposición de inversores a apostar por el sector de servicios de limpieza?				

Dimensión	Pregunta	1	2	3	4	5
Simplificación de Procedimientos Administrativos	11	¿Cómo evalúa usted la simplicidad de los procedimientos administrativos en Lima para el establecimiento y operación de empresas de limpieza?				
	12	¿Cuál es su percepción acerca de la eficiencia de los trámites administrativos en Lima en el contexto del sector de servicios de limpieza? ¿Considera que se han implementado medidas para simplificar estos procesos?				
	13	¿Cómo cree que la simplificación de procedimientos administrativos en Lima podría impactar positivamente en el crecimiento y desarrollo de las empresas de limpieza en el próximo año?				
	14	¿Ha experimentado dificultades específicas al realizar trámites administrativos para su empresa de limpieza en Lima?				
	15	¿Considera que la simplificación de procedimientos administrativos en Lima es un factor determinante para atraer inversión y fomentar el emprendimiento en el sector de servicios de limpieza?				
Acceso a créditos	16	¿Cómo percibe usted el acceso a créditos para empresas de limpieza en Lima?				
	17	¿Cuál es su experiencia personal o empresarial en relación con la obtención de créditos para el desarrollo y crecimiento de su empresa de limpieza en Lima?				
	18	¿Cree usted que las condiciones actuales del mercado financiero en Lima son favorables para que las empresas de servicios, como la de limpieza, accedan a préstamos o líneas de crédito?				
	19	¿Considera que existen barreras específicas que podrían estar afectando el acceso a créditos para empresas de limpieza en Lima?				
	20	¿En qué medida cree usted que el acceso a créditos impacta en la capacidad de inversión, expansión y competitividad de las empresas de limpieza en el contexto económico de Lima?				

Dimensión	Pregunta	1	2	3	4	5
Seguridad para inversionistas	21	¿Cómo percibe usted el nivel de seguridad para los inversionistas en Lima, en particular para aquellos interesados en el sector de servicios de limpieza?				
	22	¿Cuál es su opinión sobre las medidas de seguridad implementadas por las autoridades locales en Lima para proteger a los inversionistas y sus intereses en el ámbito de los servicios, específicamente en el sector de limpieza?				
	23	¿Cree usted que la percepción de seguridad en Lima influye en la decisión de los inversionistas de participar en el sector de servicios de limpieza?				
	24	¿Ha experimentado situaciones de inseguridad o percepciones negativas que hayan afectado la operación o inversión en su empresa de limpieza en Lima?				
	25	¿Cómo cree que una mayor percepción de seguridad para los inversionistas podría beneficiar al crecimiento y desarrollo del sector de servicios de limpieza en Lima en el próximo año?				
Transparencia y Divulgación de Información	26	¿Cómo evalúa usted la transparencia y divulgación de información relacionada con el clima de negocios y regulaciones en Lima para el sector de servicios de limpieza?				
	27	¿Cuál es su percepción sobre la accesibilidad y claridad de la información gubernamental en Lima, en lo que respecta a regulaciones y requisitos para empresas de limpieza?				
	28	¿Cree que la falta de transparencia en las regulaciones y procedimientos administrativos en Lima ha tenido algún impacto en la toma de decisiones empresariales para su empresa de limpieza?				
	29	¿Cómo valora usted la disponibilidad de información sobre oportunidades de negocio, incentivos y programas de apoyo gubernamental para empresas de servicios de limpieza en Lima?				
	30	¿En qué medida cree usted que una mayor transparencia y divulgación de información sobre el entorno de negocios en Lima podría mejorar las condiciones para las empresas de limpieza y favorecer su crecimiento en el próximo año?				