

SERVICIOS AL  
EXPORTADOR

información

2014

Guía de Mercado



**España**

Sector Servicios

*prom*  
perú

**Contenido**

<b>1.</b>	<b>Resumen ejecutivo</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Información general</b> .....	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Situación económica y de coyuntura</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Análisis de las Principales Variables Macroeconómicas</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b>Evolución de los Principales Sectores Económicos</b> .....	<b>6</b>
<b>3.3</b>	<b>Nivel de Competitividad</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Comercio Exterior de Bienes y Servicios</b> .....	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>Intercambio Comercial de Bienes: España con el Mundo</b> .....	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Intercambio Comercial de Servicios: España con el Mundo</b> .....	<b>7</b>
<b>4.3</b>	<b>Intercambio Comercial de Perú con España</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Acceso al Mercado</b> .....	<b>9</b>
<b>5.1</b>	<b>Medidas Arancelarias y no Arancelarias</b> .....	<b>9</b>
<b>5.2</b>	<b>Otros Impuestos Aplicados al Comercio</b> .....	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>Oportunidades Comerciales</b> .....	<b>11</b>
<b>6.1</b>	<b>Preferencias Obtenidas en Acuerdos Comerciales</b> .....	<b>11</b>
<b>6.2</b>	<b>Productos con Potencial Exportador</b> .....	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>Tendencias del Consumidor</b> .....	<b>15</b>
<b>8.</b>	<b>Cultura de Negocios</b> .....	<b>15</b>
<b>9.</b>	<b>Links de Interés</b> .....	<b>17</b>
<b>10.</b>	<b>Eventos Comerciales</b> .....	<b>17</b>
<b>11.</b>	<b>Bibliografía</b> .....	<b>18</b>

## 1. Resumen ejecutivo

En 2013 la economía española cayó en -1,2% y se proyecta para 2014 una tasa de 0,9%, según el Fondo Monetario Internacional (FMI).-

España, la cuarta mayor economía de la euro zona, creció en forma sostenida durante diez años consecutivos antes de la recesión en 2009. Durante este período de crecimiento prolongado, la economía española generó más de la mitad de todos los nuevos puestos de trabajo. Sin embargo, la economía se deterioró rápidamente cuando la burbuja inmobiliaria del país se derrumbó y una deuda fiscal grande se acumuló.

En 2013 el intercambio comercial de bienes de España con el mundo ascendió a US\$ 643 230 millones, es decir 5,1% más que el año anterior. Las exportaciones crecieron en 8,8% y las importaciones aumentaron en 2%.

Las importaciones españolas en 2013 sumaron US\$ 332 267 millones y tuvo una variación promedio positiva de 3,7% entre 2009 y 2013. -En 2013 las exportaciones representaron el 22,9% del PBI y en el 2008 fue 17,4%. Los principales mercados proveedores de España fueron Alemania, Francia y China, y representaron 11%,11% y 7% respectivamente. Perú tuvo una participación de 0,6% del total importado.

Los sectores no tradicionales que incrementaron en mayor medida sus envíos a España con respecto al 2012 fueron Pieles y Cueros (13,5%) y Minería no Metálica (7,9%). Cabe mencionar que las exportaciones del sector tradicional experimentaron una disminución de 18,7% debido a los menores envíos en cobre, estaño, gas natural, entre otros.

España ha tenido una balanza comercial de servicios superavitaria desde 2010. El mayor superávit observado durante los últimos cinco años se dio en 2013, año en que la balanza comercial de servicios cerró con US\$ 7 546 millones. Con respecto a las exportaciones de 2013, aumento en 4,38% con respecto al período anterior sumando US\$ 61 139 millones y el total de sus importaciones fueron 1,95% más que 2012 y totalizo US\$ 53 593 millones.

Con respecto al mercado de servicios en España, las oportunidades encontradas están referidas a los centros de contacto, franquicias y logística. En la primera existe una oportunidad debido a que en 2012 se observó un incremento en la cifra de actividad del 2%, facturando US\$ 2 354 Millones. Este resultado es positivo si consideramos la actual coyuntura económica que vive el país.

En el tema de franquicias, al cierre del 2013 se registraron 1 087 enseñas, 5% más que 2012, de las cuales 91 son de belleza-estética, 67 son de tiendas especializadas, 65 son de informática, 63 son mobiliario y 60 de alimentación. Además, las ciudades con mayor concentración de franquicias son Madrid con 290 y Cataluña con 277, las cuales facturaron US\$ 16 204 millones y US\$ 8 808 millones respectivamente. La industria de fast-food está proporcionando nuevas prácticas y ofreciendo nuevos productos. -

A lo que refiere al sector logístico y transporte, este aporta al PBI español aproximadamente el 5,5% y dan empleo a más de 850 mil personas. El gobierno, ha anunciado que este mercado invertirá 8 000 millones de euros para desarrollar una estrategia logística nacional y potenciar el crecimiento de este sector en un 80% hasta el 2050.

## 2. Información general



España es miembro de la Unión Europea. Su forma de gobierno es una monarquía parlamentaria. Limita con Francia y con el Principado de Andorra por el norte, con Portugal por el oeste y con la colonia británica de Gibraltar por el sur.

En sus territorios africanos comparte fronteras terrestres y marítimas con Marruecos. Comparte con Francia la isla de los Faisanes en la desembocadura del río Bidasoa.

En cuanto a extensión territorial, España ocupa la cuarta posición a nivel europeo, detrás de Rusia, Ucrania y Francia. Posee un área de 505,370 km<sup>2</sup>, que representa aproximadamente el 40% del territorio peruano. A pesar que la superficie peruana es aproximadamente 2,5 veces mayor que la española, la población de España es 1,58 veces mayor.

Se estima que la población española

es de aproximadamente 46,6 millones<sup>1</sup>. Por género, la población femenina representa el 50,8% y el 49,2% restante es masculina. La densidad de la población es de 93,17 hab/km<sup>2</sup>, menor a la mayoría de países ubicados en Europa Occidental. En cuanto a la distribución de la población por edad se observa que el 15% son menores de 14 años, el 67% se encuentra entre 15 y 64 años y el 18% tiene más de 65 años. Las zonas de mayor densidad se ubican en la costa y alrededor de la capital, Madrid<sup>2</sup>.

El 78% de la población es urbana. La capital Madrid, una de las ciudades más pobladas del mundo, con 6.5 millones de habitantes.- Otras ciudades importantes son Barcelona (5,5 millones), Valencia (2,6 millones), Alicante (1,9 millones), Sevilla (1,9 millones) y Málaga (1,6 millones). España presenta una de las mayores tasas de inmigración a nivel mundial y es el segundo país, detrás de Estados Unidos, que recibe el mayor número de inmigrantes en números absolutos (5,8 millones aproximadamente). Recibe principalmente ciudadanos de origen iberoamericano, de otros países de Europa Occidental y del Este, así como de países como Marruecos, Argelia y Túnez.

Posee una tasa de crecimiento de la poblacional de -0,34%. La esperanza de vida es de 82,6 años. Además, el 94% de la población española profesa el catolicismo y otros representa el 6%.

El idioma oficial es el español. Sin embargo, ciertas regiones autónomas emplean su propio idioma regional reconocido por la constitución e inclusive utilizado a la hora de hacer negocios. Estos idiomas son vasco, catalán, gallego, valenciano, entre otros.

<sup>1</sup>Instituto Nacional de Estadística de España (IES)

<sup>2</sup>Instituto Nacional de Estadística de España (IES)

### 3. Situación económica y de coyuntura

#### 3.1 Análisis de las Principales Variables Macroeconómicas

La economía española sufrió su segunda recesión desde el año 2012. Según estudios del Fondo Monetario Internacional (FMI) se esperará que el PBI real crezca un 0,9% para el 2014. Se prevé además que la inflación será de 0,3%. Por último, el desempleo disminuirá de 26,4% a 25,5%

**Cuadro 01**

España: Evolución de los Indicadores Macroeconómicos					
Indicadores Económicos	2010	2011	2012	2013	2014p
Crecimiento real del PBI (%)	-0,2	0,1	-1,6	-1,2	0,9
PBI per cápita (US\$)	29 797,1	31 150,7	28 294,1	29 150,3	30 432,0
Tasa de inflación (%)	2,0	3,1	2,4	1,5	0,3
Tasa de desempleo (%)	20,1	21,7	25,0	26,4	25,5

Fuente: World Economic Outlook, FMI. Elaboración PROMPERÚ

España, la cuarta mayor economía de la euro zona, creció en forma sostenida durante diez años consecutivos antes de la recesión en 2009. Durante este período de crecimiento prolongado, la economía española generó más de la mitad de todos los nuevos puestos de trabajo. Sin embargo, la economía se deterioró rápidamente cuando la burbuja inmobiliaria del país se derrumbó y una deuda fiscal grande se acumuló.

El rendimiento de España fue un poco mejor entre 2010-2013. Una corrección prolongada de los grandes desequilibrios externos e internos acumulados durante el boom contuvo tanto el consumo privado y la inversión. Millones de empleos se perdieron y los bancos se quedaron con una enorme cantidad de préstamos incobrables, cuando el mercado inmobiliario se derrumbó.

España es especialmente sensible a la crisis de crédito que ha afectado a las pequeñas y medianas empresas (PYME). En los cinco años desde que comenzó la crisis, 450 mil pymes han desaparecido, según la Asociación Española de las PYME. Estas empresas emplean a casi tres de cada cuatro trabajadores. En 2012, 20% de las solicitudes de préstamos a PYME fueron rechazadas - el doble que para las grandes empresas<sup>3</sup>.

#### ○ Tipo de cambio

Desde el 1 de enero de 2002, la unidad monetaria es el Euro (EUR). Las equivalencias monetarias en términos de nuevos soles PEN (Perú) se indican en el siguiente cuadro<sup>4</sup>.

Mid-market rates: 2014-06-125 19:07 UTC

**1.00 EUR = 3.82534 PEN**

Euro ↔ Peruvian Nuevo Sol

1 EUR = 3.82534 PEN

1 PEN = 0.261415 EUR

<sup>3</sup> Fuente: Euromonitor International

<sup>4</sup> Para mayor información: [www.xe.com](http://www.xe.com)

### 3.2 Evolución de los Principales Sectores Económicos<sup>5</sup>

La participación de la agricultura en el PIB ha disminuido con el tiempo. El sector emplea un 4,4% de la fuerza de trabajo. La agricultura sigue siendo un sector muy importante, a pesar de la escasez de agua que limita la producción. Entre los principales productos de exportación se encuentran las frutas, frutos secos, aceitunas, tomates y pimientos.

El sector manufacturero representa el 13,7% del PIB y emplea a 12,9% de la fuerza de trabajo. Las industrias principales incluyen la electrónica, acero, productos químicos, fertilizantes, alimentos, vino, productos de tabaco, cuero y sus manufacturas y madera y sus subproductos. Lo más importante, sin embargo, es la industria del automóvil. Fabricantes de automóviles españoles representaron hasta una quinta parte de todas las exportaciones y el 6% del PIB en los últimos años. Se espera que la industria invierta alrededor de US\$ 6815 millones en sus plantas españolas en el mediano plazo. Valor agregado manufacturero (en términos reales) se redujo en un 1,9% en 2013.

El sector turismo representa aproximadamente el 5% del PIB, esta industria emplea 1 de cada 10 personas de la PEA. El valor real de los ingresos por turismo aumentó un 3,2% en 2013 y se espera que las ganancias del sean de 3,5% en 2014.

El sector bancario sigue enfrentando problemas. Hasta el momento, la reestructuración ha costado cerca de 6% del PIB desde el 2009. Los bancos débiles se han reestructurado y gran parte de sus activos inmobiliarios se han transferido a una compañía de gestión de activos (SAREB). El crédito al sector privado, especialmente las pequeñas empresas, continúa siendo fuertemente restringido.

### 3.3 Nivel de Competitividad

España se encuentra en la posición 52 de 189 economías analizadas en el ranking de facilidad para hacer negocios del año 2014. Este país disminuyó seis posiciones con respecto a la posición obtenida en 2013 debido principalmente a factores como pago de impuestos (bajo 34 posiciones), manejo de permisos de construcción (bajo 7 posiciones), apertura de un negocio (bajo 6 posiciones), registro de propiedades (bajo en 4 posiciones), entre otros.

**Cuadro 02: Ranking de Facilidad para hacer negocios 2014**

Criterios	España	Perú	Francia	Italia	Alemania	Colombia	Chile
<b>Facilidad de hacer negocios</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>65</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>34</b>
Apertura de un negocio	142	63	41	90	111	79	22
Manejo permiso de construcción	98	117	92	112	12	24	101
Acceso a electricidad	62	79	42	89	3	101	43
Registro de propiedades	60	22	149	34	81	53	55
Obtención de crédito	55	28	55	109	28	73	55
Protección de los inversores	98	16	80	52	98	6	34
Pago de impuestos	67	73	52	138	89	104	38
Comercio transfronterizo	32	55	36	56	14	94	40
Cumplimiento de contratos	59	105	7	103	5	155	64
Cierre de una empresa	22	110	46	33	13	25	102

Fuente: Doing Business 2014. Banco Mundial Elaboración PROMPERÚ

<sup>5</sup> Fuente: Euromonitor International

#### 4 Comercio Exterior de Bienes y Servicios

##### 4.1 Intercambio Comercial de Bienes: España con el Mundo

En 2013 el intercambio comercial de bienes de España con el mundo ascendió a US\$ 643 230 millones, es decir 5,1% más que el año anterior. Las exportaciones crecieron en 8,8% y las importaciones aumentaron en 2%.

**Cuadro 03**

Intercambio Comercial de bienes: España-Mundo (US\$ Millones)							
Indicadores	2009	2010	2011	2012	2013	Var. % Promedio	Var. % 13/12
Exportaciones	223 132	246 265	298 171	285 936	310 964	8,7%	8,8%
Importaciones	287 502	315 547	362 835	325 835	332 267	3,7%	2%
Balanza Comercial	-64 369	-69 282	-64 664	-39 899	-21 303	-	-
Intercambio Comercial	510 634	561 813	661 005	611 772	643 230	5,9%	5,1%

Fuente: trademap; UNCTAD. Elaboración Promperú

Las importaciones españolas en 2013 sumaron US\$ 332 267 millones y tuvo una variación promedio positiva de 3,7% en los últimos 5 años. En 2013 las exportaciones representaron el 22,9% del PBI y en el 2008 fue 17,4%.

##### 4.2 Intercambio Comercial de Servicios: España con el Mundo

España ha tenido una balanza comercial de servicios superavitaria desde 2010. El mayor superávit observado durante los últimos cinco años se dio en 2013, año en que la balanza comercial de servicios cerró con US\$ 7 546 millones. Con respecto a las exportaciones de 2013, aumento en 4,38% con respecto al período anterior sumando US\$ 61 139 millones y el total de sus importaciones fueron 1,95% más que 2012 y totalizo US\$ 53 593 millones.

**Cuadro 04**

Intercambio comercial de Servicios España-Mundo (Cifras en millones de US\$)							
Indicadores	2009	2010	2011	2012	2013	Var % Promedio	Var % 13/12
Exportaciones	50 507	51 397	59 581	58 571	61 139	4,89%	4,38%
Importaciones	51 560	49 547	54 222	52 569	53 593	0,97%	1,95%
Balanza Comercial	-1 053	1 850	5 359	6 002	7 546	-	-
Intercambio Comercial	102 067	100 944	113 803	111 140	114 732	-	-

Fuente: UNCTAD. Elaboración Promperú.

##### 4.3 Intercambio Comercial de Perú con España

El comercio de bienes entre Perú y España en 2013 sumó US\$ 2 399 millones 15,3% menos que el año anterior. Este comercio ha sido históricamente superavitario para nuestro país. El último año se tuvo una balanza positiva de US\$ 750 millones.

En el último quinquenio, las exportaciones peruanas a España aumentaron sostenidamente a una tasa promedio anual de 20,6% y en 2013 totalizaron US\$ 1 574 millones. El 26,6% del total vendido a España en 2013 fueron productos con valor agregado y sumo US\$ 414 millones.

Cuadro 05

Intercambio comercial Perú - España (Cifras en millones de US\$)							
Indicadores	2009	2010	2011	2012	2013	Var % Promedio	Var % 13/12
Exportaciones	745	1 195	1 703	1 860	1 574	20,6%	-15,3%
Importaciones	294	380	533	755	824	29,4%	9,2%
Balanza Comercial	451	815	1 170	1 105	750	-	-
Intercambio Comercial	1 039	1 575	2 236	2 614	2 399	23,3%	-8,2%

Fuente: SUNAT. Elaboración Promperú

- Sectores Tradicionales y no tradicionales

Cuadro 06: Exportaciones por Sectores Económicos

¡Error! Vínculo no válido.

Fuente: SUNAT. Elaboración Promperú

Los sectores con mayores ventas fueron agropecuario (US\$ 253 millones), pesquero (US\$ 121 millones), textil (US\$ 9 millones) y químico (US\$ 9 millones).

Los sectores no tradicionales que incrementaron en mayor medida sus envíos a España con respecto al 2012 fueron pieles y cueros (13,5%) y minería no metálica (7,9%).

Cabe mencionar que las exportaciones del sector tradicional experimentaron una disminución de 18,7% debido a los menores envíos en cobre, estaño, gas natural, entre otros.

- Exportaciones No Tradicionales

Cuadro 07: Principales productos no tradicionales

Partida	Descripción	Valor en Millones US\$					Var% promedio	Var% 2013/2012	% Part 2013
		2009	2010	2011	2012	2013			
0307490000	Pota	27	61	79	68	74	28,1%	8,5%	17,9%
2005600000	Esparrago	48	35	42	38	41	-3,4%	8,5%	10,0%
2005992000	Pimiento Piquillo	33	42	56	36	40	4,6%	10,0%	9,6%
0804400000	Paltas frescas o secas	19	28	38	33	38	19,3%	14,8%	9,3%
0709200000	Esparrago fresco	16	20	22	22	23	9,3%	9,0%	5,7%
2005991000	Alcachofa	16	19	29	31	20	4,9%	-36,6%	4,8%
0904211090	Páprika entera	27	25	37	24	16	-12,3%	-33,4%	3,8%
0306171100	Langostino	-	-	0	9	11	929,2%	18,3%	2,6%
0305399000	Anchoveta	0	1	8	12	10	198,9%	-11,1%	2,5%
0806100000	Uvas frescas	6	8	8	9	8	9,4%	-5,8%	2,0%
	Otros	161	178	217	151	133	-4,8%	-12,1%	32,0%
	<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>417</b>	<b>536</b>	<b>432</b>	<b>414</b>	<b>4,0%</b>	<b>-4,2%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: SUNAT. Elaboración: Promperú



## 5 Acceso al Mercado

### 5.1 Medidas Arancelarias y no Arancelarias

- **Medidas Arancelarias**

España se rige a las reglas de la Unión Europea, por lo que el comercio con los miembros de la comunidad está exento de tarifas arancelarias. Sin embargo, cuando se ingresan mercaderías hacia España, los exportadores deben llenar una “Declaración Intrastat”<sup>6</sup>. Si el país exportador no es miembro de la UE, las tarifas arancelarias se calculan en base Ad valorem sobre el valor CIF de las mercaderías, según las tarifas arancelarias generales.

**Cuadro 08: Preferencias arancelarias para los principales productos no tradicionales**

RK	Partida	Descripción	Posición del Perú como proveedor	Principales competidores	Arancel NMF	Preferencia Arancelaria
1	0307490000	Pota, jibias, globitos y calamares	6	Marruecos (26,4%) Malvinas (23,6%) India (17,2%)	8%	0%
2	2005600000	Esparrago preparados o conservados	2	China (60,1%) Alemania (1,5%) Francia (1,4%)	17,6%	0%
3	2005992000	Pimiento Piquillo	1	China (9%) Francia (7,2%) Portugal (3,8%)	15,9%	0%
4	0804400000	Paltas frescas o secas	1	Chile (11,1%) México (5,1%) Francia (3,8%)	4%	0%
5	0709200000	Esparrago fresco	1	México (7,7%) Marruecos (2,7%) Ecuador (1%)	10,2%	0%
6	2005991000	Alcachofa	1	China (9%) Francia (7,2%) Portugal (3,8%)	15,9%	0%
7	0904211090	Paprika	2	China (57,6%) Zimbabwe (1%) Malawi (1%)	9,6%	0%
8	0306171100	Langostino congelado	12	Argentina (40%) Ecuador (17%) China (8%)	12,5%	0%
9	0305399000	Anchoveta	1	Argentina (11%) China (11%)	15%	0%

<sup>6</sup> Mayor información sobre la declaración Intrastat: [http://www.taric.com/soporte/intrast/st\\_intrast\\_faqs.asp](http://www.taric.com/soporte/intrast/st_intrast_faqs.asp)

				Islas Feroe (3%)		
10	0806100000	Uvas Frescas	3	Chile (24,3%) Italia (23,5%) Holanda (9,3%)	12,5%	0

Fuente: TradeMap Elaboración: Promperú

- **Medidas No Arancelarias**

En lo concerniente a productos genéticamente modificados, los controles sanitarios para su ingreso al mercado europeo son muy rigurosos. Si se permite el ingreso de este tipo de productos, debe estar especificado en el envase. Por otro lado, está prohibida la importación de carne de ganado vacuno con hormonas.

Enfermedades como encefalopatía bovina espongiforme, llamado comúnmente “vaca loca” restringe la importación de carne y productos cárnicos a través de extremadas medidas fitosanitarias extremas a fin de asegurar la calidad de la carne que entra y circula en territorio de la UE.

## 5.2 Otros Impuestos Aplicados al Comercio

El sistema fiscal español tiene la siguiente estructura general:

Impuestos Directos:

- Sobre la renta:
  - o Impuesto sobre Sociedades (IS)
  - o Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)
  - o Impuesto sobre la Renta de No Residentes (IRNR)
- Sobre bienes patrimoniales (afectan solamente a personas físicas):
  - o Impuesto sobre el patrimonio (IP)
  - o Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (ISD)

Impuestos Indirectos:

- Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)
- Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITP AJD)
- Impuestos Especiales
- Derechos arancelarios a la importación
- Impuestos sobre las Primas de Seguros

En el siguiente enlace se describen y especifican los diferentes tipos de impuestos, así como su aplicabilidad.

<http://www.investinspain.org/invest/es/index.html>

## 6. Oportunidades Comerciales

### 6.1 Preferencias Obtenidas en Acuerdos Comerciales

Actualmente el Perú y la Unión Europea tienen firmado un Acuerdo Comercial que entró en vigencia el 1º de marzo de 2013. Con este pacto se ha obtenido un acceso preferencial para el 99.3% de nuestros productos agrícolas y para el 100% de nuestros productos industriales.

### 6.2 Productos con Potencial Exportador

- **Línea de centro de contacto**

En el mercado español, al igual que en el resto de la Unión Europea, se ha implementado la clasificación de actividades económicas para fines estadísticos unificados, denominada NACE. Actualmente el servicio de call/contact center se encuentra dentro del Grupo "Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas", bajo el código 82.

En cuanto a la legislación que respalda este tipo de servicios, destaca la Ley Orgánica 15/1999: Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y su Reglamento de Desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), y la Ley SAC (Servicios de Atención al Cliente).

Según un estudio del mercado de la Asociación de Contact Center (ACE)<sup>7</sup>, en el 2012 se ha cerrado con una facturación de US\$ 2 354 Millones, lo que supone un incremento en la cifra de actividad del 2,5%. Este resultado positivo, obedece a los siguientes conceptos:

- Atención a los consumidores finales y la externalización de servicios que supone una importante palanca de ahorro de costes para las compañías.

El perfil medio del agente de Contact Center en España es un mujer de entre 26 y 35 años. El sueldo se encuentra entre US\$ 326 y US\$ 666 por mes y los requisitos son experiencia previa no menor a un año en atención al cliente, tener disponibilidad de tiempo, manejo avanzado de ofimática y en algunos casos piden tener estudios técnicos completos y dominar otro idioma, como el inglés<sup>8</sup>.

La actividad funcional principal desempeñada con casi el 59% es para atención al cliente, seguido de la venta con un 19% y del soporte Técnico - BackOffice con un 6% cada uno.

De acuerdo a Promperú, España concentra el 54% del total de servicios brindados por centros de contacto peruanos al exterior.

El pago promedio por hora en Perú es de US\$ 6 con un máximo de 6 horas por día en horario normal y US\$ 8 en horario extraordinario. El sueldo mínimo es US\$ 299 más beneficios de ley<sup>9</sup>.

Los centros de contacto en España se presentan como una oportunidad por ser un mercado muy rentable y que está en crecimiento a pesar de estar saliendo de la crisis. La demanda al igual que la oferta de estos servicios es alta. Se recomienda que los servicios que se puedan prestar se deán en horario nocturno.

<sup>7</sup> [http://ace.adigital.org/resources/image/estudio\\_ace\\_2013\\_resumen.pdf](http://ace.adigital.org/resources/image/estudio_ace_2013_resumen.pdf)

<sup>8</sup> Información recabada de las principales bolsas de trabajo en España: Computrabajo, Monster e Indeed.

<sup>9</sup> [http://www.cieplan.org/media/actividades/archivos/37/exportaciones\\_peruanas\\_de\\_servicios.pdf](http://www.cieplan.org/media/actividades/archivos/37/exportaciones_peruanas_de_servicios.pdf)

- **Línea de franquicias**

La Asociación Española de Franquiciadores reúne a aquellos franquiciadores que desarrollan actividades en España, comprometidos con los principios éticos del sistema de franquicias y que, por ello, se comprometen a cumplir con las normas del Código Deontológico Europeo de la Franquicia.

Actualmente, la facturación de los miembros asociados representa el 72% del volumen de negocio del mercado nacional y también pueden ser miembros colaboradores aquellas empresas o profesionales relacionadas con el sistema de franquicias a través de la aportación de diversos servicios.

Al cierre del 2013 se registraron 1 087 franquicias, 5% más que 2012, de las cuales 91 son de belleza-estética, 67 son de tiendas especializadas, 65 son de informática, 63 son mobiliario y 60 de alimentación. Además, las ciudades con mayor concentración de franquicias son Madrid con 290 y Cataluña con 277, facturaron US\$ 16 204 millones y US\$ 8 808 millones respectivamente<sup>10</sup>.

Los principales factores que influyen en el éxito de una franquicia de restaurantes son: gastronomía de calidad, precios adecuados, trato, agradable y personalizado, modernas instalaciones y equipos, horarios amplios y adecuados, menús y platos novedosos, y marca, publicidad e información.

Por otro lado, la industria de fast-food está proporcionando nuevas prácticas y ofreciendo nuevos productos. La sociedad moderna española ha incrementado considerablemente su demanda para tomar un aperitivo en cualquier momento del día.

Los principales restaurantes en Barcelona son El Racó de Can Fabes y Sant Pau. En Madrid podemos encontrar a Kabuki, La Terraza del Casino, Santceloni, La tasquita de enfrente, Ramón Freixa, Caoba, Jockey, Astrid & Gastón, entre otros. Estas se encuentran ubicadas en su mayoría en las calles Ayala, Velázquez y de Génova.

Según un estudio de PROMPERU, en 2012 solo 4 marcas de franquicias peruanas están en España (Astrid & Gastón, Tanta, La Mar y Segundo Muelle).

- **Línea de editoriales<sup>11</sup>**

A pesar del actual contexto de crisis y transformación tecnológica, el informe “El sector del libro en España 2012-2014” muestra que el sector editorial español continúa dando muestras de gran solidez. Con más de 89 000 nuevos títulos anuales, España se mantiene como una de las principales potencias editoriales del mundo, y el sector editorial representa un 38,1% del total de la aportación al PIB de la cultura, con 3 086 editoriales en activo, 326 de las cuales iniciaron su actividad el año pasado.

Sin embargo, en los últimos años se aprecia una caída en los principales indicadores del sector. Durante 2013, se editaron en España un total de 89 130 libros (en papel y digital), lo que supuso una bajada de un 14,9 %. La misma tendencia a la baja se observa en las ventas, que se situaron en 170 millones de ejemplares, un 14,8% menos que en 2011. Por su parte, la facturación alcanzó los US\$ 3 363 millones, la cifra más baja en los últimos 13 años.

En 2013 se han editado 65 942 libros en papel, un 17,7 por ciento menos, acumulando un 32% de descenso en los últimos cinco años. La facturación registró un descenso del

<sup>10</sup> <http://www.franquiciadores.com/estudios.php>

<sup>11</sup> [http://www.mcu.es/libro/docs/MC/Observatorio/pdf/Sectorlibro\\_abril2014.pdf](http://www.mcu.es/libro/docs/MC/Observatorio/pdf/Sectorlibro_abril2014.pdf)

10,9% en 2012. En relación a la lectura, el 88,6% de los españoles lee con frecuencia (al menos una vez a la semana) y durante 2013 se leyeron una media de 11 libros. Las mujeres leen más que los hombres y, por grupo de edad, los jóvenes entre 15 y 19 años. Las comunidades más lectoras son Madrid, Cantabria y Euskadi.

En lo que respecta a la edición digital, en 2013 se incrementó hasta el 23,2%. Sin embargo, se editaron 20 655 títulos, un 0,2% menos con respecto al año pasado. Destaca en el conjunto la edición de libro de texto, una de las que más ha crecido en este período. Paradójicamente, el incremento de la producción no ha ido acompañado de un aumento de las ventas, el libro digital solo representa el 3% en el conjunto de la facturación del sector. En relación a la lectura digital, el 58% de los españoles la práctica, pero solo el 32% de los lectores paga por los libros que se descarga de Internet.

En el informe se subraya la importancia que tiene el español en el mundo, lo que conlleva una enorme proyección del libro basado en la vitalidad del idioma. Una vitalidad que tiene su origen en los 500 millones de hispanohablantes, lo que la convierte en la segunda lengua de comunicación internacional y de número de hablantes nativos. El peso de las exportaciones en el conjunto de la facturación, con un total de US\$ 717 millones de facturación en 2012, es uno de los aspectos de los que más puede presumir el sector del libro en España.

Perú exporta un monto de US\$ 220 mil en libros a un costo promedio que varía entre US\$ 9 y US\$ 12.

- **Línea de software**

De nuevo estamos ante un nuevo descenso del consumo en este sector, que ya en 2012 había bajado un 16% con respecto a los datos de 2011. En este caso la bajada es de un 7,3% con un total de US\$ 1 037 millones, aunque sigue siendo la primera industria de ocio audiovisual e interactivo en el país y mantiene a España entre uno de los cuatro de los principales mercados europeos en cuanto a consumo.

Un año más se ha publicado el Ranking de universidades en software libre (RuSL), donde se incluyen a los centros de estudio universitarios más comprometidos con el uso y la difusión de estos programas informáticos. En la edición 2014 y por tercer año consecutivo, la Universidad de Granada (UGR) ha sido la vencedora, cómodamente por encima del resto de los competidores, reafirmando su compromiso con el acceso libre al conocimiento y el open source.

Según un informe del Estado actual y futuro del Software en España 2014. Existen alrededor de 212 empresas dedicadas al servicio de gestión y marketing para ventas en su mayoría, estos representan el 30% y 16% de los servicios brindados en este sector. -

- **Línea de servicios de arquitectura<sup>12</sup>**

Según el III estudio laboral sobre el sector de la arquitectura realizado en octubre de 2013 que realiza el sindicato de arquitectos (SARQ)<sup>13</sup>. Este sector ha sido sin duda uno

---

13

<sup>13</sup><http://sindicatoarquitectos.wordpress.com/2013/10/07/iii-estudio-laboral-sobre-el-sector-de-la-arquitectura/>

de los más afectados por la crisis económica, como consecuencia del paro realizado por los arquitectos en 2013-

Solo un 24% de los arquitectos que trabajan en el sector consiguen ganarse la vida como arquitectos cobrando por encima de los US\$ 1 359 mensuales.

De acuerdo al estudio realizado por SARQ, el 71% del total de los encuestados tiene ingresos menores a los US\$ 1 359/mes; un 72% asegura haber visto disminuir su salario a consecuencia de la actual coyuntura económica, lo que supera el porcentaje del año anterior (60,3%) y más de la mitad de los encuestados (52,5%) ha visto reducidos sus ingresos más de un 20%.

La consejera de Fomento, informó que a partir del 14 de julio de este año se impulsará la licitación del acceso viario a la Zona de Actividades Logísticas e Industriales (Zalia) por la Peñona, con un presupuesto de US\$ 35 millones.

- **Línea Logística**

Según el informe de Estrategia Logística de España<sup>14</sup>. La figura del operador logístico se recoge en la Ley 9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres como “las empresas especializadas en organizar, gestionar y controlar, por cuenta ajena, las operaciones de aprovisionamiento, transporte, almacenaje o distribución de mercancías que precisan sus clientes en el desarrollo de su actividad empresarial. En el ejercicio de su función, el operador logístico podrá utilizar infraestructuras, tecnología y medios propios o ajenos.”

La logística y el transporte aportan al Producto Interior Bruto español aproximadamente el 5,5% y dan empleo a más de 850 000 personas.

La mayor parte de las empresas de transporte y logística en España están relacionadas con el transporte por carretera y el almacenamiento, existiendo aproximadamente 2 700 empresas, con 47 000 empleos (datos del año 2010). Gran parte de estas empresas se sitúan en Cataluña, la Comunidad Valencia y Madrid.

Las empresas de transporte marítimo se concentran en las Comunidades Autónomas con grandes puertos (Cataluña, Comunidad Valencia, País Vasco) y destacan el elevado número de empresas en Madrid, debido a las empresas con sede en la capital. Las empresas de transporte aéreo se centralizan en las Comunidades Autónomas con grandes aeropuertos (Madrid y Cataluña principalmente).

En cuanto al tamaño de las empresas de transporte y logística, el 72 % de las empresas están formadas por menos de 19 empleados, representando las empresas de menos de 10 empleados el 56% de todas las empresas. Madrid es la Comunidad Autónoma con mayor número de empresas de más de 500 trabajadores, mientras que Cataluña y la Comunidad Valenciana cuentan con mayor número de pequeñas empresas (menos de 10 empleados).

---

<sup>14</sup><http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9F137531-A314-433C-B377-E8A3F59572F5/121814/20131125EstrategiaLogistica.pdf>

## 7. Tendencias del Consumidor<sup>15</sup>

Los españoles encajan muy bien su consumo con la producción de hortalizas y frutas peruanas, como lo son el pimiento, alcachofa, espárrago y uva. Además cabe mencionar que España es un gran consumidor mundial de pescado y sus derivados, según el informe especializado de Promperú, es el segundo país con el mayor consumo per cápita de pescados y mariscos de la unión Europea, debajo de Portugal. Se estima que el consumo de pescados y mariscos frescos y congelados irá mejorando este año. Por ello se abre paso una oportunidad de exportar pescado en conservas y congelados.

La introducción de los restaurantes japoneses hace que las algas se estén convirtiendo en una parte de la escena culinaria local, con chefs como Ángel León, Rodrigo de la Calle y Quique Dacosta a la palestra. España cuenta con un potencial para cultivar una gran variedad de algas. Las empresas como Algamar y Porto Muiños en el noroeste y en el sur Suralgea ahora están activos en este negocio. Clemente Fernández de Algamar, comentó: "A pesar de la crisis, las ventas internas están creciendo." Y agregó: ". Consumidores de algas marinas suelen estar muy interesados en sus cualidades nutricionales"

Las frutas secas, leche, hortalizas frescas y carnes son los alimentos y bebidas que componen la canasta básica de consumo de las familias españolas. Pero son las frutas secas y hortalizas frescas las que ostentan un gran arraigo en el consumo, pues en el año de crisis (2009), el consumo siguió creciendo. De otro lado, los productos con una alta sensibilidad a la disminución del poder adquisitivo son el pan, la carne y la leche.

El consumo privado se distribuyó en las siguientes categorías en los últimos cinco años:

**Cuadro N 09**  
(Millones de US\$)

Categorías	2009	2010	2011	2012	2013
Gasto en alimentos y bebidas no alcohólicas	84 991	87 815	89 324	87 808	85 985
Gasto en bebidas alcohólicas y tabaco	18 111	18 579	18 931	18 726	18 454
Gasto en ropa y calzado	32 311	32 543	31 984	31 490	30 689
Gasto en vivienda	122 199	126 298	128 580	128 518	128 751
Gasto en artículos y servicios para el hogar	30 025	30 141	29 713	29 362	28 790
Gasto en productos de salud y servicios médicos	21 843	22 087	21 872	22 076	22 195
Gasto en transporte	69 469	72 139	73 596	73 808	73 519
Gasto en comunicaciones	17 262	17 707	18 057	17 910	17 947
Gasto en recreación y ocio	51 379	51 360	51 291	50 515	49 825
Gasto en educación	8 794	8 989	9 135	9 188	9 191
Gasto en hoteles y catering	102 241	105 349	106 896	106 904	106 383
Gasto en bienes y servicios varios	52 199	50 841	49 673	50 184	49 914
<b>Consumo Privado</b>	<b>610 825</b>	<b>623 849</b>	<b>629 052</b>	<b>626 488</b>	<b>621 643</b>

Fuente: Euromonitor. Elaboración: Promperú

## 8. Cultura de Negocios

En España, como en otros países del sur de Europa y de América Latina, la cultura del buen comer está estrechamente ligada al estilo de vida. Invitaciones a comer son frecuentes en la vida comercial y es aconsejable aceptarlas.

<sup>15</sup> Fuente: Euromonitor

De otro lado, es muy importante que, como proveedor de algún bien o servicio, se cumpla y garantice la calidad pactada con el cliente de manera constante. De no poder hacerlo, lo más importante es comunicarlo a tiempo, ya que el empresario español se preocupa mucho por la franqueza.

En el caso de la exportación de servicios, estos han de regirse por los acuerdos privados alcanzados entre las partes (proveedor/cliente). Establecer una sólida relación es la mejor de las estrategias, tanto si se da el negocio en el momento exacto, como si se proyectara a futuro.

Adicionalmente, se debe considerar que en Europa del Sur el buen aspecto es tan importante como el modo de presentarse. Sólo quien se viste bien ha cumplido con las reglas que el decoro impone. Esto rige también para el tiempo libre. Los negocios suelen realizarse entre personas del mismo rango. La otra parte negociadora deberá enfrentarse en tratativas sólo con una persona de rango adecuado.



**9. Links de Interés**

Entidad	Enlace
Asociación de Contact Center Española – ACE	<a href="http://ace.adigital.org/">http://ace.adigital.org/</a>
Asociación Española de Distribuidores, Autoservicios y Supermercados	<a href="http://www.asedas.es/index.htm">http://www.asedas.es/index.htm</a>
Asociación Española de Distribuidores y Editores de Software de Entretenimiento -aDeSe	<a href="http://www.adese.es/">http://www.adese.es/</a>
Asociación Española de Franquiciadores – AEF	<a href="http://www.franquiciadores.com/">http://www.franquiciadores.com/</a>
Asociación Española de Logística - ASELOG	<a href="http://www.logisnet.com/">http://www.logisnet.com/</a>
Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución – ANGED	<a href="http://www.anged.es/">http://www.anged.es/</a>
Cámara de Madrid	<a href="http://www.camaramadrid.es/">http://www.camaramadrid.es/</a>
Federación de Gremios de Editores de España – FGEE	<a href="http://www.federacioneditores.org/">http://www.federacioneditores.org/</a>
Sindicato de Arquitectos de España SARQ	<a href="http://www.sindicatoarquitectos.es/">http://www.sindicatoarquitectos.es/</a>
Instituto Español de Comercio Exterior	<a href="http://www.icex.es">http://www.icex.es</a>
Instituto Nacional de Estadística	<a href="http://www.ine.es">http://www.ine.es</a>
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	<a href="http://www.mityc.es">http://www.mityc.es</a>
Ministerio de Fomento	<a href="http://www.mityc.es">http://www.mityc.es</a>
Port de Barcelona	<a href="http://www.apb.es">http://www.apb.es</a>
Secretaría de Estado, de Turismo y Comercio	<a href="http://www.comercio.es">http://www.comercio.es</a>
Spain Business - Web Oficial del Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX), Secretaría de Estado de Turismo y Comercio	<a href="http://www.spainbusiness.com">http://www.spainbusiness.com</a>

**10. Eventos Comerciales**

Nombre Oficial del Evento Comercial	Sector	Lugar	Fecha	Enlace
Píldoras de Tecnología para el Contact Center	Centros de Contactos	Madrid-España	Septiembre 21-23, 2014	<a href="http://www.worldpforum.com">www.worldpforum.com</a>
Logistics Madrid	Logística	IFEMA, Av. Partenón, Madrid-España	Noviembre 5-6, 2014	<a href="http://www.easyfairs.com/es/events_216/empack-madrid-2014_54198/logistics-madrid-2014_54404/">http://www.easyfairs.com/es/events_216/empack-madrid-2014_54198/logistics-madrid-2014_54404/</a>

Eurosurfes	Software	Fira Barcelona, Gran Vía L'Hospitalet Llobregat-España	Octubre 6-10, 2014	<a href="http://www.eurosurfes.com/">http://www.eurosurfes.com/</a>
Eurobrico	Arquitectura	Feria Valencia, Avenida de las Ferias s/n Valencia-España	Octubre 1-3, 2014	<a href="http://eurobrico.feriavalencia.com/">http://eurobrico.feriavalencia.com/</a>
Liber	Editoriales	IFEMA, Av. Partenón, Madrid-España	Octubre 2-4, 2014	<a href="http://www.salonliber.es/">http://www.salonliber.es/</a>
Sif&Co.	Franquicias	Feria Valencia, Avenida de las Ferias s/n Valencia-España	Octubre 16-18, 2014	<a href="http://www.saloninternacionalfranquicia.com/">http://www.saloninternacionalfranquicia.com/</a>

## 11. Bibliografía

- **Fondo Monetario Internacional (FMI)**  
[www.imf.org](http://www.imf.org)
- **Euromonitor International**  
[www.euromonitor.com](http://www.euromonitor.com)
- **Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-Perú**  
[www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)
- **Doing Business**  
[www.doingbusiness.org](http://www.doingbusiness.org)
- **CIA, The World Factbook**  
[www.cia.gov](http://www.cia.gov)
- **Trading Economics**  
[es.tradingeconomics.com/](http://es.tradingeconomics.com/)
- **Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú**  
[www.rree.gob.pe](http://www.rree.gob.pe)

- **Acuerdos Comerciales del Perú**  
[www.acuerdoscomerciales.gob.pe](http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe)
- **World Trade Atlas**  
<http://www.gtis.com/gta/>
- **Market Access Map**  
[www.macmap.org](http://www.macmap.org)
- **Mundo Ferias**  
[www.nferias.com/index.html](http://www.nferias.com/index.html)
- **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) – Perú**  
[www.mincetur.gob.pe](http://www.mincetur.gob.pe)