

SERVICIOS AL
EXPORTADOR

información

2013

Guía de Mercado

España

Sector Servicios



prom
perú

Contenido

Resumen Ejecutivo

1. Información general
2. Situación económica y de coyuntura de España
 - 2.1. Análisis de las Principales Variables Macroeconómicas
 - 2.2. Evolución de los Principales Sectores Económicos
 - 2.3. Nivel de Competitividad
3. Comercio exterior de bienes y servicios en España
 - 3.1 Intercambio Comercial de bienes: España con el Mundo
 - 3.2 Intercambio Comercial de Servicios: España con el Mundo
 - 3.2.1 Exportaciones de Servicios en España
 - 3.2.2 Importaciones de Servicios en España
 - 3.3 Intercambio comercial Perú- España
4. Acceso a mercados
 - 4.1 Barreras arancelarias
 - 4.2 Barreras no- arancelarias
 - 4.3 Propiedad Intelectual y Propiedad Industrial
 - 4.4 Distribución y transporte de mercaderías
5. Oportunidades comerciales
 - 5.1 Tendencias de consumo
 - 5.2 Oportunidad en la línea de centros de contacto
 - 5.3 Oportunidad en la línea de franquicias
 - 5.4 Oportunidad en la línea de editoriales
 - 5.5 Oportunidad en la línea de software
 - 5.6 Oportunidad en la línea de servicios de arquitectura
 - 5.7 Oportunidad en la línea de logística
6. Cultura de Negocios
7. Acuerdos Comerciales de España
8. Contactos de interés

Resumen Ejecutivo

La economía española se enfrenta a una realidad preocupante con un elevado desempleo, un déficit público que se dispara, una deuda pública creciente, y una penalización excesiva de los mercados. Esta situación desfavorable continuará siendo compleja y con soluciones cada vez más escasas y costosas, siempre que no se tomen medidas urgentes de salvaguarda.

El comercio de bienes entre Perú y España es más dinámico. A pesar de una caída en el intercambio comercial con ese país durante 2009, las exportaciones nacionales crecieron a un promedio anual de 16.4% desde 2008. Una situación importante se dio con las importaciones de bienes, ya que en el último año el incremento de estas fue de 41.5%, por lo que la brecha comercial siguió siendo positiva, pero decayó en 6.6%. Cabe señalar, que los socios comerciales más importantes de España son los países de la Unión Europea.

En cuanto a los servicios en España, el comercio se ha visto afectado por los efectos de la crisis. Las exportaciones de servicios españoles al mundo han descendido 0.5% en promedio cada año desde 2008 a 2012, año en que alcanzaron los US\$ 140,404 millones, 1.2% menos que 2011. Por su parte, las importaciones de este tipo se contrajeron en 4.6% respecto al período anterior, con lo que sumaron US\$ 90,129 millones en 2012. Durante el año 2011, se vio una aparente mejoría en el sector; no obstante, la situación volvió a decaer y se prevé una lenta recuperación a mediano plazo.

Los principales servicios españoles exportados en los últimos años son los turísticos y empresariales, estos dos representaron el 65% del total de la oferta exportable de servicios española en el último año. Asimismo, los sectores empresariales de transporte y turismo concentran el 79% de las importaciones de servicios en el país. De otro lado, se calcula que durante el 2012, el único segmento que presentó un incremento en las importaciones de servicios fue el de informática e información (1.4%).

Las oportunidades más importantes de servicios peruanos en España se sitúan en las líneas de franquicias y centros de contacto. El crecimiento de la participación en los centros comerciales permitió un rápido desarrollo de franquicias. Las más exitosas y que se encuentran acorde a nuestra oferta exportable, son las franquicias de restaurantes y fast-food, de belleza y estética, y de joyería, las mismas que se prevé, continúen evolucionando favorablemente. Un punto en contra para el sector de centros de contacto es la decisión tomada por las grandes empresas españolas de regresar sus agencias de atención de clientes a España. A pesar de ello, la alta demanda de este tipo de servicios en el país europeo podría amortiguar sus efectos.

Por último, es necesario destacar que las perspectivas económicas para España este año no son las mejores. Si bien los pronósticos son menos desfavorables, siempre está latente el temor a una nueva contracción. Inclusive, el poder adquisitivo continuará siendo menor al de los últimos años y el desempleo descenderá muy lentamente.

1. 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 km², 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 46.8 millones¹. Por género, la población femenina representa el 50.9% y el 49.1% restante es masculina. La densidad de la población es de 93.17 hab/km², menor a la mayoría de países ubicados en Europa Occidental. En cuanto a la distribución de la población por edad se observa que el 15.2% son menores de 14 años, el 67.4% se encuentra entre 15 y 64 años y el 17.4% tiene más de 65 años. Las zonas de mayor densidad se ubican en la costa y alrededor de la capital, Madrid.

El 78% de la población es urbana. La capital Madrid, que es una de las ciudades más pobladas del mundo, con 6.5 millones de habitantes. El rápido crecimiento económico que tuvo el país a partir de los años setenta influyó en la migración de miles de personas. Otras ciudades importantes son Barcelona (5.5mill.), Valencia (2.6mill.), Alicante (1.9mill.), Sevilla (1.9 mill.) y Málaga (1.6mill.). 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 (5.8mill. 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 -0.08%. 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.

¹Instituto Nacional de Estadística de España (IES)

2. Situación Económica y de Coyuntura

2.1 Análisis de las Principales Variables Macroeconómicas

La tasa de crecimiento del PBI ha sido negativa en 2012 y se espera que esta situación se mantenga durante el año 2013. De acuerdo a estimaciones del FMI, decrecería en 1.6% para este año. El nivel de desempleo se intensificó con la crisis y alcanzó el 25% en 2012. De esa manera, los retos fundamentales a los que se enfrenta España incluyen una reducción en la tasa de desempleo así como las reformas en las leyes laborales.

La economía española sufrió su segunda recesión en los últimos cinco años durante los últimos meses de 2012. Según cifras del Banco de España, el consumo privado se redujo en 2.2% durante el último año. A ello se le suma la debilidad de la demanda interna y el impacto de los recortes presupuestarios, que ya en el tercer trimestre se tradujo en un agudo retroceso del consumo público y de la inversión en obra civil.

Cuadro 1:
Evolución de los indicadores macroeconómico – España 2013

Indicadores	2010	2011	2012	2013*	2014*	Var.% Promedio 12/08	Var % 12/11
PBI (Variación %)	-0.3	0.4	-1.4	-1.6	0.7	-0.1	-440.3
PBI Per cápita (US\$)	30,208	32,077	29,289	30,108	30,515	-1.6	-8.7
Tasa de Desempleo (%)	20.1	21.7	25.0	27.0	26.5	26.1	15.5
Tasa de Inflación (%)	2.0	3.1	2.4	1.9	1.5	-225.2	-20.2

* Según proyecciones estimadas por el FMI

Fuente: World Economic Outlook, FMI. Elaboración: PROMPERÚ

- Tipo de cambio

Desde el 1 de enero de 2002, la unidad monetaria es el Euro (EUR). Las equivalencias monetarias en términos del dólar norteamericano USD (Unidad Monetaria de los Estados Unidos) y de nuevos soles PEN (Perú) se indican en cuadro adjunto².

Fecha de cotización: 2013-05-10 19:58 UTC

1.00 USD = 0.770283 EUR

US Dollar ↔ Euro

1 USD = 0.770283 EUR 1 EUR = 1.29822 USD

1.00 EUR = 3.37852 PEN

Euro ↔ Peruvian Nuevo Sol

1 EUR = 3.37852 PEN 1 PEN = 0.295987 EUR

La crisis de la eurozona ha ocasionado que el tipo de cambio tenga una tendencia a la baja. Durante los últimos cinco años, el euro alcanzó su punto más bajo a mediados de 2010 cuando un euro equivalía a 1.1875 dólares americanos.

² Para mayor información: www.xe.com

- **Inflación**

De acuerdo a cifras del INE, el descenso de 0.8% en la tasa de inflación se debió principalmente a la disminución de las tarifas de servicios telefónicos. Adicionalmente, los segmentos de alimentos, bebidas no alcohólicas, transporte y vivienda aportaron positivamente a la inflación del país. Se prevé que para los próximos cinco años, la tasa de inflación empiece a reducirse a un ritmo controlado. Según datos del Banco de España, los primeros meses de 2013, el índice de precios se ha mantenido a la baja.

- **Inversión Extranjera Directa**

Para el año 2011, el stock total de inversión extranjera directa en España ascendió a US\$ 634,500 millones. A pesar de que la economía se encuentra en recesión, parece que las perspectivas han mejorado, gracias a la reforma del mercado laboral (costes de despido más bajos y más flexibilidad en las negociaciones salariales y en los convenios colectivos). Al cierre de 2012, se supo que las empresas extranjeras daban trabajo a cerca del 7% de la población española empleada, representando cerca del 40% del PBI.

- **Nivel de empleo**

Según cifras recabadas por el INE en la Encuesta de Población Activa (EPA), durante el primer trimestre de 2013, la tasa de desempleo ascendió a 27.2%, con lo que por primera vez en la historia del país, más de seis millones de personas se encuentran desempleadas. El sector de construcción fue el que evidenció una menor cantidad de desempleados, mientras que el de servicios, que emplea al 75% de españoles, presentó el mayor volumen de personas desocupadas. Se prevé que la tasa de desempleo tenga una media de 27.5% durante el presente año, debido a las reformas que ha puesto en marcha el gobierno y al fin de la contracción del PBI.

2.2 Evolución de los Principales Sectores Económicos

Tradicionalmente España es un país agrícola, este sector contribuye con el 2.7% del PBI del país. Cabe destacar que los principales cultivos son de trigo, remolacha azucarera, cebada, tomates, olivos, frutas cítricas, uvas y carne de cerdo. De otro lado, se debe resaltar que es el primer productor de aceite de oliva y el tercer productor de vino a nivel mundial (13% de la producción total vitivinícola). Asimismo, es el primer productor de cítricos en Europa.

El sector manufacturero se ha desarrollado principalmente en sectores como el textil, procesamiento de alimentos, acero y hierro, maquinarias e ingeniería naval. Nuevos sectores como tecnologías de la información y telecomunicaciones muestran también un alto crecimiento potencial. Desde 2005 la industria y la construcción son los sectores que más porcentaje pierden en el PBI. La industria del sector manufacturero pasó de representar el 18.4% en 2005 a sólo el 16.9% en 2012, y la construcción de 11.6% en 2005 a 9.1% en 2012.

De otro lado, el turismo es un sector en pleno auge y es una importante fuente de ingreso para el mercado español. España ocupa el segundo lugar como destino turístico en el mundo, detrás de Francia, lo cual estimula la exportación de bienes y servicios.

Según el INE, el sector servicios es el más dinámico en los últimos años y contribuyó cerca del 71.3% del PBI español durante 2012.³ Aunado a ello, buena parte de la inversión española en el exterior está en los sectores bancario, distribución, ingeniería, gestión y construcción de infraestructuras (aeropuertos, autopistas, etc.), gestión de aguas y basuras, hoteles, producción y distribución de energía, energías renovables, seguros, telefonía, etc.

³ CIA WorldFact Book

2.3 Nivel de Competitividad

En el Cuadro N° 2 se presenta la clasificación global de los datos de *Doing Business* (Facilidad de Hacer Negocios entre 185 economías) y la clasificación por cada tema, tanto para el Perú como para España, y otras economías similares. El Perú se encuentra en la posición 43° en el ranking global con respecto a la facilidad de hacer negocios, mientras que España se encuentra en la posición 44°.

Cabe recalcar que para 2013, Perú retrocedió dos posiciones respecto al ranking DB2012⁴ y España ascendió dos posiciones respecto al mismo año. La mejora española se debió principalmente a una mejora en el pago de impuestos y el comercio transfronterizo.

Cuadro 2:
Ranking de Facilidad para hacer negocios 2013

Criterios	España	Perú	Francia	Italia	Alemania	Colombia	Chile
Facilidad de hacer negocios	44	43	34	73	20	45	37
Apertura de un negocio	136	60	27	84	106	61	32
Manejo permiso de construcción	38	86	52	103	14	27	84
Acceso a electricidad	70	77	42	107	2	134	40
Registro de propiedades	57	19	146	39	81	52	55
Obtención de crédito	53	23	53	104	23	70	53
Protección de los inversores	100	13	82	49	100	6	32
Pago de impuestos	34	85	53	131	72	99	36
Comercio transfronterizo	39	60	27	55	13	91	48
Cumplimiento de contratos	64	115	8	160	5	154	70
Cierre de una empresa	20	106	43	31	19	21	98

Fuente: Doing Business 2013. Banco Mundial. Elaboración: Promperú

Según el último reporte de competitividad, España y Perú obtuvieron 4.6 y 4.3 puntos respectivamente. Sin embargo, cabe destacar que ambos países no se encuentran en el mismo nivel de desarrollo, España se encuentra en el tercer estado de desarrollo mientras que Perú se ubica en el segundo estado. Ello implica que tanto la estrategia como las políticas a utilizar serán diferentes ya que se deben cumplir etapas y procesos distintos.

3. Comercio Exterior de Bienes y Servicios

Gran parte del comercio internacional que realiza España es con los países de la Comunidad Europea, en especial Alemania y Francia. La cercanía geográfica y los acuerdos comerciales en el bloque explican ello. Con menor representatividad aparecen China y Estados Unidos.

⁴ En el Reporte Doing Business 2012 se muestra que Perú ocupaba la posición 41, lo que haría pensar que se retrocedieron dos ubicaciones este año. Sin embargo, el Banco Mundial todos los años cambia la metodología de medición y nuevos países se incorporan en el ranking, lo que lleva a un cambio en la ubicación.

3.1 Intercambio Comercial de bienes: España con el Mundo

En 2012, las exportaciones españolas de bienes totalizaron US\$ 294,315 millones, 4% menos que el año anterior. Las importaciones alcanzaron US\$ 335,310 millones, dicho monto representó una disminución de 10.9% con respecto a 2011.

Para el último año, la balanza comercial de España se mantuvo negativa con un saldo de US\$ 40,995 millones, no obstante, la brecha entre exportaciones e importaciones se redujo cerca de US\$ 29 mil millones. El intercambio comercial de España con el mundo sumó US\$ 629,625 millones en 2012, lo que representó una disminución de 7.8% respecto al año anterior, evidenciándose los efectos de la crisis económica.

Cuadro 3:
Intercambio Comercial de Bienes: España (Millones US\$)

Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012	Var % Prom. 12/08	Var % 12/11
Exportaciones	282,395	227,460	254,476	306,574	294,315	1.0	-4.0
Importaciones	422,643	293,560	327,097	376,444	335,310	-5.6	-10.9
Balanza Comercial	-140,249	-66,100	-72,621	-69,870	-40,995	-26.5	-41.3
Intercambio Comercial	705,038	521,020	581,573	683,018	629,625	-2.8	-7.8

Fuente: Global Trade Atlas. Elaboración: Promperú

En 2012, los cinco principales destinos de las exportaciones españolas fueron Francia, Alemania, Italia, Portugal y Reino Unido. Estos cinco mercados representaron el 48% del total exportado por España.

Cuadro Nº 4
España: Principales Productos Importados (US\$ Milones)

SA2	Descripción	2011	2012	Var.% 12/11
27	Combustibles, aceites y productos minerales de su destilación	77,663	79,663	2.58
87	Vehículos automóviles, tractores, ciclos y demás terrestres	35,992	28,248	-21.51
84	Máquinas, reactores, calderas, aparatos y artefactos mecánicos	29,598	25,516	-13.79
85	Máquinas, aparatos y material eléctrico	27,191	21,711	-20.15
30	Productos farmacéuticos	15,036	14,342	-4.61
72	Fundiciones de hierro y acero	12,534	9,968	-20.47
29	Productos químicos orgánicos	10,091	9,853	-2.36
39	Materias plásticas y manufacturas de estas materias	10,872	9,533	-12.32
62	Prendas y complementos de vestir, excepto los de punto	8,101	7,074	-12.68
90	Instrumentos, aparatos de óptica, fotografía, cinematografía y medida.	7,055	6,295	-10.78
	Resto	128,702	113,633	-11.71
	Todos los productos	362,835	325,835	--

Fuente: Trademap. Elaboración: Promperú

Como se observa en el cuadro, los productos que más se importan en España corresponden a productos industriales, químicos, metalúrgicos, minerales, y también prendas de vestir. Según Trademap, al cierre de 2012, los cinco principales países proveedores de España son Alemania (11.7%), Francia (11.4%), Italia (6.6%), China (5.6%) y Holanda (5.3%). Al igual que con las exportaciones, se observa una caída del monto importado para el último año. Sin embargo, se prevé que esta situación se revierta a causa de las reformas aplicadas por el gobierno español.

3.2 Intercambio Comercial de Servicios: España con el Mundo

El intercambio comercial de servicios entre España y el mundo sumó US\$ 236,601 millones en 2011, lo cual significó un incremento de 11.5% respecto al año anterior. Cabe señalar que a causa de la crisis económica, España sufrió un descenso considerable tanto en exportaciones, como en importaciones de servicios desde 2009, y esta situación se mantiene hasta la actualidad. En relación con ello, la UNCTAD prevé que para 2012 estas exportaciones desciendan en 1.2%.

Cuadro 5:
Intercambio Comercial de Servicios: España (Millones US\$)

Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012*	Var % Prom. 12/08	Var % 12/11
Exportaciones	143,042	123,296	124,324	142,100	140,404	-0.5	-1.2
Importaciones	105,264	88,522	87,884	94,501	90,129	-3.8	-4.6
Balanza Comercial	37,778	34,774	36,440	47,599	50,275	7.4	5.6
Intercambio Comercial	248,306	211,818	212,208	236,601	230,533	-1.8	-2.6

Fuente: UNCTAD Elaboración: Promperú

* Cifras estimadas por la UNCTAD

Este país ha tenido una balanza histórica de servicios positiva, y para el último año, la UNCTAD estima que superávit alcance los US\$ 50,275 millones. En 2011, las importaciones españolas de servicios mostraron un incremento después de dos años, con lo que sumaron US\$ 94,501 millones, 7.5% más que el año anterior. A pesar de ello, se estima que estas importaciones vuelvan a caer para 2012, y se sitúen cerca de los US\$ 90,129 millones.

3.2.1 Exportaciones de Servicios en España ⁵

El comportamiento de las exportaciones de servicios españoles al mundo ha ido cambiando de acuerdo a la realidad del país, en especial, a raíz de la crisis económica desatada en la zona euro. Es así que entre 2008 y 2012, se calcula que el descenso de este tipo de exportaciones fue de 0.5% en promedio cada año. Cabe resaltar que en 2011 se observó una rápida mejoría del total de servicios prestados al mundo, cuando las exportaciones se incrementaron en 14.3%, impulsadas, principalmente, por los servicios empresariales. No obstante, para 2012 se espera que estas cifras vuelvan a descender para empezar a estabilizarse en adelante.

Históricamente, los sectores con mayor participación en las exportaciones de servicios españoles han sido Turismo y los servicios empresariales,⁶ que suman más del 65% del total

⁵ Fuente: UNCTAD

de servicios prestados. La UNCTAD proyecta una contracción en los servicios de turismo de 7.9%, mientras que los servicios empresariales continuarán incrementándose, esta vez en 6.7% para 2012.

Los servicios que han tenido un mayor decrecimiento en los últimos cinco años son el financiero (-4.2%), turismo (-2.7%) y los servicios gubernamentales (-2.2%). Por otro lado, se prevé que para el último año los servicios propios del sector construcción se recuperen en 15.8%. Mientras que los servicios de seguros, y royalties y derechos de licencia continúen creciendo a 9.6% y 9%, respectivamente.

A continuación se muestra un cuadro con el comportamiento de las exportaciones de servicios españoles durante los últimos cinco años.

Cuadro 6:
Exportaciones Totales de Servicios por Sector: España (Millones US\$)

Sector	2008	2009	2010	2011	2012*	Part.% 2012	Var. % Prom. 12/08	Var. % 12/11
Transporte	24,561	19,825	21,143	23,838	24,223	17.3	-0.3	1.6
Turismo	61,378	52,963	52,475	59,812	55,105	39.2	-2.7	-7.9
Comunicaciones	2,213	2,091	2,119	2,298	2,182	1.6	-0.4	-5.0
Construcción	5,363	4,186	4,128	4,250	4,922	3.5	-2.1	15.8
Seguros	1,406	1,759	1,075	1,371	1,502	1.1	1.7	9.6
Servicios Financieros	5,625	4,305	4,572	5,289	4,729	3.4	-4.2	-10.6
Informática e Información	6,114	6,071	6,439	6,698	6,724	4.8	2.4	0.4
Royalties y derechos de licencia	790	692	885	1,063	1,159	0.8	10.1	9.0
Empresariales	32,859	28,929	28,843	34,360	36,663	26.1	2.8	6.7
Personales, culturales y recreativos	1,755	1,664	1,773	2,173	2,300	1.6	7.0	5.8
Gubernamentales	979	811	870	949	894	0.6	-2.2	-5.8
Total Servicios	143,042	123,296	124,324	142,100	140,404	100.0	-0.5	-1.2

Fuente: UNCTAD Elaboración: Promperú

* Cifras estimadas por la UNCTAD

3.2.2 Importaciones de Servicios en España

Las importaciones de servicios en España han mantenido un comportamiento similar al de sus exportaciones de servicios al mundo. Por ello, se calcula que de 2008 a 2012 el total de estas

⁶ Incluye servicios de compraventa y otros relacionados con el comercio, los servicios de arrendamiento de explotación y servicios empresariales, profesionales y técnicos (legales, publicidad, consultoría, contabilidad, investigación y desarrollo, etc) (UNCTAD)

importaciones han descendido en 3.8% en promedio cada año. De igual manera, el total de estas se recuperaron en 2011, al incrementarse en 7.5%. A pesar de ello, la UNCTAD prevé que vuelvan a caer, esta vez en 4.6% en el último año.

Los sectores con mayor participación histórica en las importaciones de servicios en España han sido el sector empresarial, transporte y turismo. Estos tres sectores agrupan cerca del 79% del total de importaciones de servicios en el país. Sin embargo, se prevé que para el último año, estos tres sectores disminuyan su volumen de importaciones en 3.4%, 1.4% y 11.6%, respectivamente.

Por otro lado, los sectores que presentaron un mayor descenso en los últimos cinco años son construcción (-17.7%), royalties y derechos de licencia (-7.3%) y turismo (-6.8%). El único sector que presentó un incremento fue el de informática e información⁷, con un incremento de 1.4%, en promedio. Para 2012, se espera que todos los sectores de servicios sufran una caída, a excepción del sector financiero.

A continuación se muestra un cuadro con el comportamiento de las importaciones de servicios en España durante los últimos cinco años.

Cuadro 7:
Importaciones Totales de Servicios por Sector: España (Millones US\$)

Sector	2008	2009	2010	2011	2012*	Part.% 2012	Var. % Prom. 12/08	Var. % 12/11
Transporte	26,387	20,171	21,824	23,795	23,466	26.0	-2.9	-1.4
Turismo	20,264	16,970	16,771	17,268	15,267	16.9	-6.8	-11.6
Comunicaciones	3,321	2,992	2,671	2,823	2,658	2.9	-5.4	-5.8
Construcción	3,034	2,330	1,792	1,512	1,395	1.5	-17.7	-7.7
Seguros	2,174	2,202	1,972	2,063	2,030	2.3	-1.7	-1.6
Servicios Financieros	5,244	4,507	4,659	5,006	5,010	5.6	-1.1	0.1
Informática e Información	2,833	2,469	2,825	3,100	2,997	3.3	1.4	-3.3
Royalties y derechos de licencia	3,334	3,172	2,723	2,780	2,457	2.7	-7.3	-11.6
Empresariales	35,670	31,432	30,184	33,648	32,519	36.1	-2.3	-3.4
Personales, culturales y recreativos	2,604	1,993	2,091	2,113	2,002	2.2	-6.4	-5.3
Gubernamentales	396	464	370	391	329	0.4	-4.5	-15.9
Total Servicios	105,264	88,522	87,884	94,501	90,129	100.0	-3.8	-4.6

Fuente: UNCTAD Elaboración: Promperú

* Cifras estimadas por la UNCTAD

⁷ Los servicios informáticos consisten en hardware y servicios relacionados con el software y procesamiento de datos. Otros servicios incluidos son: suministro de noticias, fotografías y artículos a los medios de comunicación, y otros servicios de bases de datos.

3.3 Intercambio Comercial Perú y España

El monto total de las exportaciones peruanas a España fue de US\$ 1,848 millones en 2012, monto superior en 8.5% al período anterior. Para el último año, las importaciones continuaron incrementándose (41.5% respecto a 2011) y alcanzaron los US\$ 755 millones. La crisis internacional afectó de manera momentánea el comercio entre ambos países. Sin embargo, en 2010 las exportaciones se recuperaron y superaron los niveles de los años sin crisis.

Cuadro 8:
Intercambio Comercial Perú - España (Millones US\$)

Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012	Var % Prom. 12/08	Var % 12/11
Exportaciones	1,007	745	1,195	1,703	1,848	16.4	8.5
Importaciones	392	294	380	533	755	17.8	41.5
Balanza Comercial	615	451	815	1,170	1,093	15.5	-6.6
Intercambio Comercial	1,399	1,039	1,575	2,236	2,602	16.8	16.4

Fuente: SUNAT Elaboración: Promperú

La balanza comercial de Perú con España ha tenido un desempeño variable en los últimos años, con una tendencia positiva debido al fuerte impulso de las exportaciones nacionales. El mayor superávit se dio en 2011, mientras que el punto más bajo fue en 2009, a causa de la crisis económica. El intercambio comercial también ha venido creciendo de manera constante, el último año sumó US\$ 2,602 millones, 16.4% más que en el período anterior.

Las exportaciones tradicionales representan el 76.5% del total exportado. Dicho sector alcanzó US\$ 1,413 millones en 2012, lo que significó un incremento de 16.6%. La mayor parte de las exportaciones se concentran en los sectores de minería, petróleo, gas y derivados (74.2% del total).

Por otro lado, las exportaciones no tradicionales representaron el 23.5% del total exportado en 2012, lo que significó un retroceso de 11.5%. El 61.2% de la oferta no tradicional provino del sector agropecuario, mientras que la oferta pesquera representó el 27.3%. Los principales productos exportados a España son papa, pimiento piquillo, espárragos preparados sin congelar, palta, paprika seco, alcachofas y espárragos frescos.

4. Acceso al Mercado

4.1 Medidas Arancelarias y No Arancelarias

- **Barreras 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"⁸. 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.

⁸ Mayor información sobre la declaración Intrastat: http://www.taric.com/soporte/intrast/st_intrast_faq.asp

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.

- **Barreras 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.

4.2 Propiedad intelectual y propiedad industrial

La propiedad intelectual es regulada por el texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996. Le corresponde al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España proponer las medidas, normativas o no, para lograr la adecuada protección de la propiedad intelectual. Para poder registrar los derechos de propiedad intelectual, se debe acudir al Registro General de la Propiedad Intelectual, el cual es un organismo único a nivel nacional. Los derechos son protegidos desde el momento de su creación, recibiendo los titulares y la plena protección de la ley desde ese momento y sin que se exija el cumplimiento de ningún requisito formal.

En España existen varios tipos de derecho industrial: diseños industriales, marcas y nombres comerciales, patentes y modelos de utilidad y topografías de semiconductores. Para cada uno de estos derechos existe un respaldo legal aplicable. Los mencionados derechos se otorgan mediante un procedimiento por el organismo competente (en España la Oficina Española de Patentes y Marcas) y la protección que dispensan se extiende a todo el territorio nacional.

4.3 Distribución y Transporte de Mercaderías

La estructura de la comercialización y distribución en España es muy parecida a la de cualquier país desarrollado y similar a la de muchos países de la Unión Europea. Desde la integración de España en la Unión Europea se ha modernizado todo el sistema de comercialización y se han desarrollado intensamente los esquemas de la distribución moderna.

La entrada y fuerte apuesta de las cadenas de distribución de capital extranjero con grandes inversiones crecientes en los últimos años, ha promovido y facilitado ese proceso de modernización. Los mayoristas tradicionales han sufrido una fuerte reducción en el número y en las cifras de facturación por la fuerte competencia y el auge de las plataformas de la Gran Distribución y la reconversión y concentración de las cadenas de compra.

Cerca del 90% de las ventas provienen de cuatro grandes hipermercados: Carrefour, Alcampo, Eroski e Hipercor (subsidiaria del Grupo El Corte Inglés), demostrando así la dimensión de concentración del sector. De otro lado, las principales zonas económicas de España son Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia, Sevilla, puerto de Vigo y sus zonas francas.

El desarrollo logístico de España ha contribuido al avance económico e industrial del país, asentándose sobre todo en dos pilares: la “Intermodalidad” y la fusión y acuerdos entre los operadores y agentes que trabajan en el sector.

5. Oportunidades Comerciales

5.1 Tendencias de consumo

Según Euromonitor, el gasto total de los consumidores en España se redujo un 3.4% en términos reales desde 2006. Por otro lado, la categoría de más rápido crecimiento en este período en términos de gasto real de los consumidores fue la vivienda, que se expandió un 16.4%, seguido de bebidas alcohólicas y tabaco (7.8%) y comunicaciones (6.6%).

La Comunidad de Madrid y Cataluña son los dos centros urbanos que concentran la mayor cantidad de comercio y gastos. Cabe señalar, que la clase social compuesta por profesionales de alto nivel y empresarios de éxito ha sido la de mayor crecimiento desde 2006 (21.2%). Además, otro dato importante es que la desigualdad en la distribución de los ingresos se ha incrementado considerablemente a causa de la crisis.

Respecto a las tendencias de uso de tecnología, un estudio realizado por Mobile Life en 2011, reveló que el 99% de los españoles de entre 16 y 60 años posee un celular. Adicionalmente, del total de las personas comprendidas en ese rango de edad que tienen un teléfono móvil, el 15% tiene uno de tecnología avanzada, el 36% uno básico y un 48% un smartphone. Según este estudio, las funciones que más se usan de los móviles son: mandar mensajes (84%), hacer fotografías (80%), escuchar música (62%), jugar (55%), chat (53%) y conectarse a internet (53%). Además, el 23% de usuarios lee prensa y el 21% ve televisión en directo, mientras que el 4% afirma no realizar llamadas casi nunca.

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

Cuadro Nº 7
Consumo en España (US\$ Millones)

Categorías	2008	2009	2010	2011	2012
Gasto en alimentos y bebidas no alcohólicas	128,875	118,033	116,846	125,594	114,957
Gasto en bebidas alcohólicas y tabaco	26,288	25,152	24,721	26,617	24,515
Gasto en ropa y calzado	51,519	44,872	43,302	44,971	41,227
Gasto en vivienda	171,150	169,706	168,051	180,788	168,254
Gasto en artículos y servicios para el hogar	46,635	41,697	40,106	41,778	38,441
Gasto en productos de salud y servicios médicos	32,434	30,335	29,389	30,753	28,901
Gasto en transporte	112,243	96,477	95,987	103,479	96,629
Gasto en comunicaciones	25,549	23,973	23,560	25,388	23,448
Gasto en recreación y ocio	79,486	71,354	68,339	72,118	66,134
Gasto en educación	12,447	12,213	11,961	12,844	12,029
Gasto en hoteles y catering	165,087	141,989	140,177	150,300	139,958
Gasto en bienes y servicios varios	89,251	72,493	67,649	69,842	65,700
Consumo Privado	940,964	848,294	830,088	884,472	820,193

Fuente: Euromonitor. Elaboración: Promperú

- **Productos peruanos con potencial en el mercado:**

Para los productos agrícolas, la UE ofrece desgravación inmediata de sus aranceles al 99.3% de las exportaciones del Perú, las mismas que representan el 95% de líneas arancelarias. Adicionalmente la UE otorga acceso libre de arancel, mediante contingentes arancelarios, a productos como el azúcar, carne de pollo, arroz, maíz, carne bovina, ajos, entre otros. En el caso del banano el arancel se reducirá progresivamente durante 10 años y llegará a 75€/t para un contingente que se eliminará al final de dicho período. Los productos de interés para el Perú como los espárragos, paltas, café, frutos del género capsicum, alcachofas, entre otros, ingresan actualmente al mercado europeo libres de aranceles.

A continuación se detallan las oportunidades comerciales en España para las líneas de servicios más importantes de nuestra oferta exportable:

5.2 Oportunidad en la línea de centros 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.

- **Legislación:**

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).

El conocimiento de estas normativas es básico para la implementación de cualquier proyecto que se quiera abordar relacionado a los centros de contacto, ya que su cumplimiento es obligatorio. Aunado a ello, se debe tener especial cuidado en no cometer errores de interpretación en la norma, debido a que los datos privados con los que se trabaja en un centro de contacto se tienen que tratar y analizar desde la vertiente jurídica, informática y organizativa.

Las principales exigencias son:

- Para las empresas prestadoras de servicios de centros de contacto, cuyo trabajo se desarrolle dentro de la UE, que firmen con sus empresas clientes contratos que tengan cláusulas de protección de datos.
- En el caso de los servicios que no se hagan en el entorno de la UE, la Agencia de Protección de Datos exige una autorización previa para realizar la transferencia internacional de datos.
- En el caso de la subcontratación, si la empresa prestadora del servicio tiene sede en España y contrata el servicio con una filial suya en un tercer país con un nivel de protección de datos menor. La Agencia Española de Protección de Datos exige que el contrato de garantías esté firmado por el responsable del fichero exportador de datos y por el importador de datos en ese tercer país sin garantías de protección de datos igual a la europea.
- La puesta a disposición de los clientes de un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender sus quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual.
- Se establecerá un plazo máximo de un mes para resolver quejas, reclamaciones y otras incidencias contractuales.
- Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medio de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u

otros análogos. En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del cliente. Tampoco se podrá aprovechar la formulación de reclamaciones para ofrecer otros productos al cliente.

- El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar 1 minuto para más del 90% de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.
- El horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado. Para servicios de carácter básico, como el servicio telefónico, el suministro eléctrico, de gas o de agua, el servicio deberá estar disponible 24 horas al día, 365 días al año, para la formulación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

Los últimos datos de la encuesta nacional de servicios publicados en 2010, mostraban que, a esa fecha, existían 383 empresas en el rubro de centros de contacto. La Asociación de Contact Center de España (ACE) es, actualmente, la principal organización en el sector. En el último año, el 80% de las empresas dedicadas a la actividad de centro de contacto se encontraban afiliadas a esta asociación. Se supo además, que el sector empleó a 64 mil personas en el país, y la mayoría de los contratados se encuentran en Madrid y Andalucía.

De acuerdo a datos de la ACE, la actividad principal desempeñada es la atención al cliente (59%), seguida por ventas (19%), soporte técnico (6%) y backoffice (6%). Los operadores promedio son mujeres de entre 26 y 35 años.

Las empresas que conforman la ACE facturaron €1,719 millones en 2012. De este total, el 82% fue generado dentro de España. Esto último muestra la tendencia en el sector: las grandes empresas operadoras están devolviendo sus servicios de "call centers" a España. Como ejemplo de ello, se tiene que Telefónica, Jazztel y ONO retirarán sus principales agencias de centros de contacto desde Iberoamérica, con esto buscan generar cerca de 1,500 puestos de trabajo en el país.⁹

Los acuerdos contractuales pactados entre los centros de contacto y sus nuevos trabajadores son, normalmente, el ingreso a planilla y la consecuente obtención de todos los beneficios de acuerdo a ley; además, se establece un salario base y un monto variable correspondiente a comisiones por el resultado mensual de las actividades. El sueldo base suele encontrarse entre €440 y €900 por mes, y los requisitos mínimos solicitados para acceder a los puestos son: poseer experiencia previa no menor a un año en telemarketing o atención al cliente, tener amplia disponibilidad de tiempo (incluso los fines de semana), manejo avanzado de ofimática, y en algunos casos, suele solicitarse poseer estudios técnicos completos y conocer ampliamente algún idioma, en especial el inglés.¹⁰

Según un estudio elaborado por DBK en 2011, el 45% de las empresas que facturaron más de 100 millones de euros subcontratan total o parcialmente a empresas especializadas. De las empresas contratantes, el 47% de ellas incurren en un gasto superior al millón de euros. Se prevé que las empresas tiendan a aumentar dicho gasto.

De acuerdo a Promperú, España concentra el 50.5% del total de servicios brindados por centros de contacto peruanos al exterior. De estos servicios, el 85.2% son destinados a atención, retención o adquisición, y el 14.8% restante a ventas.

Las tendencias en el mercado español señalan que para 2013, la crisis económica se hará notar en la actividad de los centros de contacto, ya que las empresas piden cada vez más servicios específicos de fidelización al cliente y de gestión de cobros. De todas maneras, para este año el sector espera seguir creciendo, apoyado, entre otras actividades, por el comercio electrónico, cuyo desarrollo necesita el soporte de la atención telefónica

⁹ Fuente: Asociación de Contact Center de España (ACE)

¹⁰ Información recabada de las principales bolsas de trabajo en España: Computrabajo, Monster e Indeed.

5.3 Oportunidad en la línea de franquicias

En España, el principal organismo en el sector de franquicias es la Asociación Española de Franquiciadores - AEF, que incluye todos los franquiciados sin importar el canal en el que operan. Según esta asociación, y después de su informe de 2012, "La Franquicia en España 2012", al cierre de ese año habían registradas 1,040 franquicias. Madrid y Cataluña son las regiones que concentran la mayor parte de los franquiciadores (54% del total). De todos los franquiciadores españoles, 80.4% fueron nacionales y el 19.6% fueron internacionales. Al cierre del año anterior, se supo que las franquicias han crecido un 2% en España desde 2008. Se espera que el número de sistemas de franquicias aumente en el mediano plazo.

Según Euromonitor, el desarrollo de la franquicia ha contribuido a aumentar el número de puntos de venta. Esto ha llevado que tanto la venta al por menor, como los servicios de alimentos de los consumidores experimenten una transformación importante en España, ofreciendo un ambiente que se presta a las operaciones de franquicia.

El crecimiento de la participación de centros comerciales en las principales ciudades fue un importante motor de la actividad de franquicia, ya que los desarrolladores de centros comerciales suelen elegir entre varios candidatos para cada punto de venta, favoreciendo a aquellos que proponen franquicias que ya han tenido éxito en otros lugares en lugar de operaciones independientes. Sin embargo, en la gran mayoría de los casos, los propios puntos de venta "pertenecen" a los propietarios independientes, que optan por la franquicia sobre la base de conveniencia.

Por último, de acuerdo al I Censo de Franquicias realizado por Promperú en 2009, se supo que la línea de franquicias de restaurantes Astrid y Gastón ya se encontraba presente en España. Adicionalmente, el 20% de las empresas en cartera de Promperú mencionaron estar interesadas en internacionalizar sus negocios a través de franquicias en este país.

- **Franquicias de restaurantes y fast-food**

A pesar de la desaceleración producida por la crisis económica, la actividad de los restaurantes se mantiene a unos niveles aceptables, por lo que este tipo de franquicias representan un sector maduro, muy compenetrado con hábitos y gustos, consiguiendo mantener una posición relativa de crecimiento en los últimos años. Dicho aumento está unido a un importante ascenso de la competencia. Esta dura pugna por conquistar al cliente ha obligado a los empresarios a preocuparse por priorizar un servicio profesional de alta calidad.

En la actualidad, el sector de franquicias gastronómicas en España está integrado por 88,369 restaurantes, 15,432 cafeterías, 273,635 bares y 12,769 empresas de catering y colectividades.¹¹ De acuerdo a cifras de la AEF, el segmento franquicias de restaurantes y fast-food empleó a 44,268 personas, y facturó un total de € 4,748 millones en el último año.

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.

¹¹ Fuente: Franquicias en España

Cuadro 9:
España: Información Estadística del Sector de Franquicias Fast-food

2012	
Número de franquicias	52
Número de franquiciados	1,227
Número de centros propios	425
Número de locales	1,652
Canon medio	€ 11,826
Inversión media	€ 109,278

Fuente: InfoFranquicias. Elaboración: Promperú

En el mercado tradicional, productos como la hamburguesa y la pizza son importantes, pero también brotan nuevas ofertas muy especializadas e interesantes. Nuevas franquicias fast-food están explorando otras comidas como el desayuno y la merienda a media tarde para las oportunidades de crecimiento y para aumentar la productividad en una mayor franja horaria.

Durante la última década, ha habido una mayor oferta especializada, tanto en el servicio como en la calidad de los alimentos servidos en los restaurantes de comida rápida. Los consumidores están ahora en la busca de nuevas formas de comer rápido y saludable. Y a medida que la industria continúa evolucionando y se fortalece la economía, la rentabilidad de franquicia de comida rápida seguirá creciendo.

Es muy importante la capacidad de dirección en situaciones de alto volumen y organización de los recursos humanos. Por otro lado, las inversiones son muy variables dependiendo del modelo y marca seleccionados, pero la facturación y márgenes son muy altos.

Los actuales canales de especialización en el mercado de fast-food español son:

Tradicionales:	Hamburgueserías y Pizzerías
Nuevos formatos:	Kebbads
	Ensaladerías
	Desayuno y merienda
	Salchicherías – Frankfurterías – Hot Dogs
	Japoneses /Sushi
	Barbacoas, Parrillas

- **Franquicias de joyería**

Las franquicias de joyería en España, representan un sector de negocio tradicional pero con formatos novedosos que encajan en las nuevas tendencias. Se tratan normalmente de puntos de venta con pocos metros cuadrados, con acabados decorativos de gama media alta y con un alto número de referencias enfocadas en la mujer. Suelen necesitar buenas ubicaciones y un alto nivel de servicio y trato al cliente.

En la actualidad, estos negocios han sabido incorporar la moda y diferentes campañas para romper la estacionalidad del pasado. Normalmente franquicias como esta necesitan de poco personal y el stock es una de las partidas importantes de negocio.

Cuadro 10:
España: Información Estadística del Sector de Joyería/Bisutería

2012	
Número de franquicias	40
Número de franquiciados	485
Número de centros propios	204
Número de locales	689
Canon medio	€ 6,619
Inversión media	€ 49,205

Fuente: InfoFranquicias. Elaboración: Promperú

Durante el último año, las franquicias de joyería y bisutería emplearon a 1,386 personas, y facturaron un total de € 125.4 millones.¹²

Encontramos dentro del segmento:

- Franquicias de bisutería
- Tiendas y talleres de auto preparación de las joyas
- Joyerías tradicionales
- Tiendas especializadas en plata
- Joyerías especializadas en oro
- Bisuterías de diseño
- Tiendas de relojes

- **Franquicias de belleza y estética**

Las franquicias de Belleza y Estética hoy tienen un atractivo de futuro, ya que son franquicias con tendencia positiva y aunque, en menor medida, se prevé que no vayan a detenerse en los próximos años. El crecimiento ha estado protagonizado por el bajo coste con una inversión atractiva, la cantidad de nuevos tratamientos incorporados y el incremento de la demanda de imagen personal. Cabe señalar que puede parecer que han saturado el mercado, pero a pesar de ello su evolución es de crecimiento constante.

Cuadro 11:
España: Información Estadística del Sector de Belleza y Estética

2012	
Número de franquicias	103
Número de franquiciados	2,650
Número de centros propios	429
Número de locales	3,079
Canon medio	€ 5,162
Inversión media	€ 43,975

Fuente: InfoFranquicias. Elaboración: Promperú

En 2012, las franquicias de belleza y estética en España emplearon 14,646 personas, y facturaron un total de € 806.3 millones.

Dentro del sector encontramos:

- Centros de depilación

¹² Fuente: Asociación Española de Franquicias (AEF)

- Cuidado de uñas (manicuras y pedicuras)
- Centros de estética integral
- Centros de cuidado y recuperación del cabello
- Blanqueamiento de dientes
- Solariums y Masajes

Estos negocios buscan proximidad tanto a zonas de oficinas como de hogares para facilitar convenientemente el acceso.

5.4 Oportunidad en la línea de editoriales

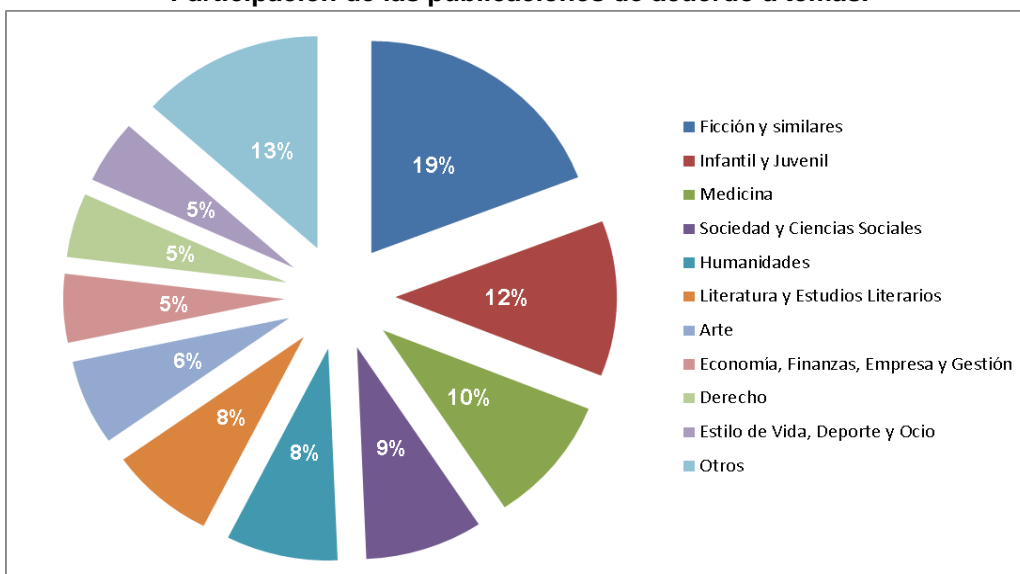
El sector editorial español es la cuarta potencia editorial del mundo y la primera en lengua española. Como rasgos generales, cabe apuntar que el sector constituye una industria sin barreras de entrada, en la que el capital y los requisitos jurídicos o económicos no suponen condicionantes serios para ingresar al mercado.

En los últimos años, el sector editorial se ha visto afectado debido a la crisis que vive el país. A pesar de ello, las cifras de 2012 fueron relativamente positivas. De acuerdo a las estadísticas de la Federación de Gremios de Editores de España (FGEE), durante el último año se registraron 88,349 títulos, un 8% menos con respecto a 2011. Cabe señalar, que la FGEE ha explicado que estas cifras no reflejan la realidad de la actividad editorial porque se incorporaron en las estadísticas libros que no habían sido catalogados en años anteriores, por eso la caída es de ese 8%.

Por otro lado, se sabe que de las otras lenguas cooficiales como el catalán, los títulos ascendieron el año pasado a 7,175 títulos, representando un 8% del total. Después están los editados en gallego, 1,340 (2%), valenciano, 1,214 (1%) y euskera, 1,201 (1%). El número de obras traducidas de otras lenguas ascendió a 19,792 y los libros escritos originalmente en inglés siguen siendo los más traducidos en España (52%).

Adicionalmente, se registraron 20,079 obras en formato digital, 13% más que en 2011. Además esa cifra representa un 22% del total libros. La agencia del ISBN registró otras 4,209 obras más en distintos soportes (CD, DVD y audiolibros).

Gráfico 1:
Participación de las publicaciones de acuerdo a temas.



Fuente: FGEE. Elaboración: Promperú

La industria editorial mueve anualmente en España cerca de 3,000 millones de euros, lo que representa un 0.7% del PIB, y da empleo directo e indirecto a más de 30,000 personas. Las 840 empresas editoriales agrupadas en la FGEE representan cerca del 95% del sector. Según los datos de la agencia del ISBN, Madrid y Cataluña suman el 66% de los libros catalogados, y son también las que mayor número de títulos digitales han registrado.

El consumidor español de libros ha empezado un proceso de renovación tecnológica de sus hábitos de lectura. De acuerdo a datos de la consultora Gfk, la venta de dispositivos de lectura digital se duplicó desde 2010 al cierre de 2012. Además, se estima que durante 2013, el número total de aparatos electrónicos de lectura supere los 3 millones. Se supo que cerca del 62% de los utilizados son e-readers, mientras que el 38% restante corresponde a otros aparatos electrónicos, tales como tablets. Los principales consumidores de este tipo de libros son los jóvenes de entre 14 y 24 años, ya que el 81% de ellos utiliza lee en formato digital.

El principal problema que dificulta una mayor expansión de este rubro es la piratería, ya que se comprobó que el 68% de españoles que descargan un libro digital no pagan, ya que no adquieren ediciones originales; en su contraparte, el 32% restante paga entre €8 y €16 por cada libro que compra.

5.5 Oportunidad en la línea de software

La industria de software no ha sido desarrollada de manera eficiente en España, por lo que la producción de software locales es escasa y en ciertos épocas nula. Esta situación ha llevado a que frecuentemente se importen este tipo de servicios.

Por otro lado, existe una mayor tendencia por la utilización de software libre en las organizaciones. De acuerdo a un estudio realizado en 2011 por el Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las TIC (CENATIC), el 53.4% del total de empresas españolas utiliza ofimática libre. Además, de las empresas especializadas en TIC, el 91% utiliza software libre en su infraestructura tecnológica.

A pesar de ello, el segmento más importante en la línea de software es la de videojuegos. A nivel europeo, el consumo global de software mantiene al videojuego como el principal segmento de ocio, superando las cifras de la música y el cine. De acuerdo a datos de la Asociación Española de Distribuidores y Editores de Software de Entretenimiento (ADESE), el valor de consumo de videojuegos en España se situó en € 822 millones en 2012, y el valor total de software de videojuegos vendidos descendió en 14%. Los principales tipos de software vendidos en ese año, corresponden a los videojuegos de consolas (93% del total).

Por su parte, el sector del diseño y desarrollo de aplicaciones móviles es de los pocos en España que está generando empleo y que presenta perspectivas favorables para el año 2013, debido al auge de los smartphones y tablets, y la creciente demanda de aplicaciones móviles. En 2012, el sector de aplicaciones móviles en España facturó € 64 millones; no obstante, ante tanta demanda se ha incrementado la necesidad por profesionales capacitados en el área. De acuerdo a un estudio elaborado por The App Date, el 84% de las empresas españolas que se dedican al diseño y creación de apps ha generado nuevos puestos de trabajo en lo que va de año. Más aún, se supo que el 98% de estas empresas continua demandando estudios especializados o formación específica en las ramas profesionales que están vinculadas al sector tecnológico. Este contexto representa una oportunidad para un país como el Perú, en el que existen empresas de este rubro con capacidad de exportar sus servicios.

Cabe señalar que el tipo de aplicaciones más demandadas en el país son las relacionadas a la salud. Además, la mayoría de aplicaciones que hay en la actualidad cumplen con las siglas SoLoMov, que se refieren a socialización, localización y movilidad, ya que aprovechan los

servicios de hardware que ofrecen los teléfonos móviles (como el gps) y el auge de las redes sociales.

Finalmente, otra oportunidad en el mercado se relaciona con la implementación de sistemas ERP (Gestión de Recursos Empresariales) en las organizaciones españolas. Un estudio elaborado por Penteo, determinó que alrededor de 70% de las grandes empresas españolas y el 55% de las pequeñas y medianas empresas cuentan con algún tipo de solución ERP, y la demanda de estos sistemas informáticos se encuentra al alza. La implementación de ERPs empezó en la década pasada, por lo que ya existe conocimiento de este tipo de soluciones dentro de las organizaciones, y su necesidad actual es la reorientación de sus aplicaciones hacia las operaciones destinadas al nuevo canal de Internet, aumentando o modificando las funcionalidades de estos sistemas para destinarlos a aplicaciones vinculadas a Internet que no existían cuando los sistemas ERP comenzaron a ser utilizados. Las áreas en las que se encuentran más implantados estos sistemas son las de finanzas (68%), compras (64%), logística (61%) y producción (51%), mientras que donde menos se utilizan son en los departamentos de Comercial y Recursos Humanos. Entre los sectores que cuentan con mayor número de estas aplicaciones destaca el sector de distribución (65%), industria (59%) y servicios (49%); y por Comunidades Autónomas, destacan Murcia y Castilla La Mancha, mientras que Baleares y Extremadura se encuentran en el extremo de menor implantación.

5.6 Oportunidad en la línea de servicios de arquitectura

La situación actual de la arquitectura española viene sufriendo los efectos negativos de la caída en el sector de construcción. Un estudio del Sindicato de Arquitectos (SARQ) evidenció que aproximadamente el 32% de los arquitectos profesionales colegiados se encuentran desempleados. Además, sólo el 41% de los que trabajan cuentan con un contrato legal.

La crisis ha impulsado a un 18% de los arquitectos jóvenes a comenzar la actividad como profesional independiente o empresario. Del mismo modo, muchos están buscando salidas en la rehabilitación, la enseñanza o sencillamente buscan trabajo fuera de España.

Se espera que la situación se revierta con el paso del tiempo y con la aplicación de reformas en la economía. Por otro lado, se debe señalar que no se han registrado prestaciones de servicios peruanos de arquitectura a esta parte de Europa.

5.7 Oportunidad en la línea de logística

España ocupa el puesto 20 en el ranking de Eficiencia en el Desempeño Logístico elaborado por el Banco Mundial¹³, lo que la coloca como una de las principales naciones que ha desarrollado estructuras y procesos eficientes en transporte y logística internacional. A pesar de ello, el descenso en la actividad general en España acabó haciendo mella en el sector industrial, lo que impactó en el transporte y la red logística.

De acuerdo a un estudio elaborado por el Ministerio de Fomento de España, las 4 Comunidades Autónomas con más empresas logísticas (Cataluña, Madrid, Comunidad Valenciana y Andalucía), tienen aproximadamente el 60% del total de las empresas de este segmento en España. El sector de transporte y logística se encuentra altamente atomizado. Existen alrededor de 24 mil empresas, y más del 80% pertenecen al transporte y logística por carretera.

En comparación con los demás países europeos, España presenta el mayor volumen de empresas y empleados en el sector. Se observa una tendencia de aumento del outsourcing. Se

¹³ Su índice de desempeño logístico (LPI) fue de 3,7 en el año 2012.

externalizan todos aquellos servicios que no están ligados directamente a la actividad principal, subcontratando aquellos que consideran de segundo nivel. El transporte y almacenaje son los servicios más tercerizados.

Los principales parámetros exigidos a un operador logístico en España son:

- Flexibilidad a la demanda (elasticidad).
 - Cuantitativa.
 - Cualitativa.
- Fiabilidad.
 - Plazos.
 - Trato mercancía.
- Reactividad ante incidencias.
- Proactividad ante el cliente.
- Ámbito geográfico de acción.
- Información.
 - Transmisión voz/datos y GPS
- Solvencia profesional y financiera.
- Operaciones complementarias.
 - Administrativas.
 - Gestión de mercancías.
- Accesible a multimodalidad.
- Competitividad en costes.
- Certificado de calidad.
 - Calidad: ISO 9.000
 - Ambiental: ISO 14.000

Por otro lado, un dato importante a considerar por las empresas de transporte y logística es el tiempo que demora el intercambio comercial entre España y sus principales proveedores de la región. En el caso de Colombia, el transporte demora 26 días aproximadamente; desde Brasil, 21 días; desde Argentina 30 días, y desde Perú 32 días en promedio.¹⁴

6. 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.

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.

¹⁴ Datos basados en estimaciones del portal Searates.com

7. Acuerdos Comerciales de España

Perú y España estrecharon sus relaciones con el acuerdo que se suscribió entre las naciones de Perú, Colombia y la Unión Europea, que entró en vigencia en marzo de 2013. Sin embargo, España tiene otros acuerdos comerciales vigentes o en negociación. En las siguientes tablas se detallan estos:

Cuadro Nº 12

Acuerdos Comerciales de España/UE		
Acuerdos Comerciales no vigentes y en negociación		Fecha de suscripción
Acuerdos de Libre Comercio suscritos pero no vigentes	América Central	29-jun-2012
Negociaciones en curso	Canadá	-
	India	-
	Marruecos	-
	Singapur	-
	Ucrania	-

Fuente: OMC. Elaboración: PROMPERU

Cuadro Nº 13

Acuerdos Comerciales de España/UE		
Acuerdos Comerciales en Vigor		Entrada en vigor
Acuerdos multilaterales	Miembros de la OMC	01-ene-1995
Uniones Aduaneras	Unión Europea	01-nov-1993
Acuerdos de Libre Comercio	Albania	01-abr-2009
	Argelia	01-sep-2005
	Autoridad Palestina	01-jul-1997
	Bosnia y Herzegovina	01-jul-2008
	Camerún	01-oct-2009
	Chile	01-mar-2005
	Colombia y Perú	01-mar-2013
	Corea del Sur	01-jul-2011
	Costa de Marfil	01-ene-2009
	Croacia	01-feb-2005
	Egipto	01-jun-2004
	Estados del África austral y oriental APE Interino	14-may-2012
	Estados del CARIFORUM APE	01-nov-2008
	Ex República Yugoslava de Macedonia	01-abr-2004
Islandia	01-abr-1973	

	Islas Feroe	01-ene-1997
	Israel	01-jun-2000
	Jordania	01-may-2002
	Líbano	01-mar-2003
	Marruecos	01-mar-2000
	México	01-oct-2000
	Montenegro	01-may-2010
	Noruega	01-jul-1973
	Países y Territorios de Ultramar (PTU)	01-ene-1971
	Papúa Nueva Guinea / Fiji	20-dic-2009
	Serbia	01-feb-2010
	Sudáfrica	01-ene-2000
	Suiza – Liechtenstein	01-ene-1973
	Túnez	01-mar-1998

Fuente: OMC. Elaboración: PROMPERU

8. Contactos de interés

Asociación de Contact Center Española – ACE
<http://ace.adigital.org/>

Asociación Española de Distribuidores, Autoservicios y Supermercados.
<http://www.asedas.es/index.htm>

Asociación Española de Distribuidores y Editores de Software de Entretenimiento -aDeSe
<http://www.adese.es/>

Asociación Española de Franquiciadores – AEF
<http://www.franquiciadores.com/>

Asociación Española de Logística - ASELOG
<http://www.logisnet.com/>

Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución – ANGED
<http://www.anged.es/>

Cámara de Madrid
<http://www.camaramadrid.es/>

Federación de Gremios de Editores de España – FGEE
<http://www.federacioneditores.org/>

Instituto Español de Comercio Exterior
<http://www.icex.es>

Instituto Nacional de Estadística
<http://www.ine.es>

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
<http://www.mityc.es>

Ministerio de Fomento
<http://www.fomento.es/>

Port de Barcelona
<http://www.apb.es>

Secretaría de Estado, de Turismo y Comercio
<http://www.comercio.es>

Sindicato de Arquitectos de España SARQ
<http://www.sindicatoarquitectos.es/>

Spain Business - Web Oficial del Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX), Secretaría de Estado de Turismo y Comercio
<http://www.spainbusiness.com>