

DEFINICIÓN DE SERVICIOS GLOBALES DE EXPORTACIÓN

Los servicios se entienden como aquellas ideas, actividades o procesos generados por una unidad económica (física o jurídica), a solicitud y remunerada por otra, con el propósito de agregar valor a las personas, empresas o sociedad en su conjunto.¹ A nivel internacional, suelen diferenciarse los servicios tradicionales, de comercio y transporte, de los servicios no tradicionales, formalmente nombrados otros servicios en las cuentas nacionales de los países. Pese a pertenecer a una categoría residual, de la mano de los avances tecnológicos, estos servicios son los que más han crecido en el último tiempo. Los servicios no tradicionales se integran por los siguientes segmentos principales:

- Tecnologías de la información y la comunicación (TIC): desarrollo de un software específico o de una plataforma de e-commerce.
- Procesos de negocios (PN): atención al cliente puesta en práctica por un call center, o contabilidad y finanzas realizadas por un centro de servicios compartidos (también nombrados en este informe como servicios empresariales o servicios corporativos).
- Industrias creativas (IC): desde la realización de una obra teatral hasta la publicación de un libro.
- Servicios intensivos en conocimiento (SIC): diseño arquitectónico de un aeropuerto o investigación y desarrollo (I+D).

Como el incremento del comercio de este tipo de servicios es un fenómeno nuevo, y muy dinámico, existen distintos conceptos que refieren a este tipo de servicios, como servicios modernos, servicios basados en el conocimiento u *offshoring* y *outsourcing*.

En este informe se considera un concepto más amplio, el de servicios globales, que incorpora al comercio internacional de ideas, actividades, o procesos intermedios entre compañías y también la comercialización directa de las empresas con el consumidor final². Así, se entiende

¹ Para la elaboración de este anexo se utilizó como referencia el libro *La nueva era de los servicios globales*, Javier Peña (2021).

² La diferencia entre servicios no tradicionales y servicios globales a nivel de la balanza de pagos consiste en que los globales no incluyen los siguientes segmentos: bienes y servicios del gobierno, servicios relacionados con el turismo en viajes y transportes de pasajeros, servicios de seguros y pensiones, servicios de mantenimiento y reparaciones y construcción.

por servicios globales a aquellas ideas, actividades o procesos comercializados a nivel internacional, producto de cuatro tipos de relaciones: *Business to Business* (B2B) a través del *offshoring* (deslocalización) de negocios, *Business to Consumer* (B2C) como resultado de la exportación de servicios directa realizada por una compañía a clientes finales ubicados en el extranjero, aquellas generadas por medio de las contrataciones entre pares, *Peers to Peers* (P2P) y/o aquellas relaciones *Peer to Business* (P2B) a través del *microsourcing*.

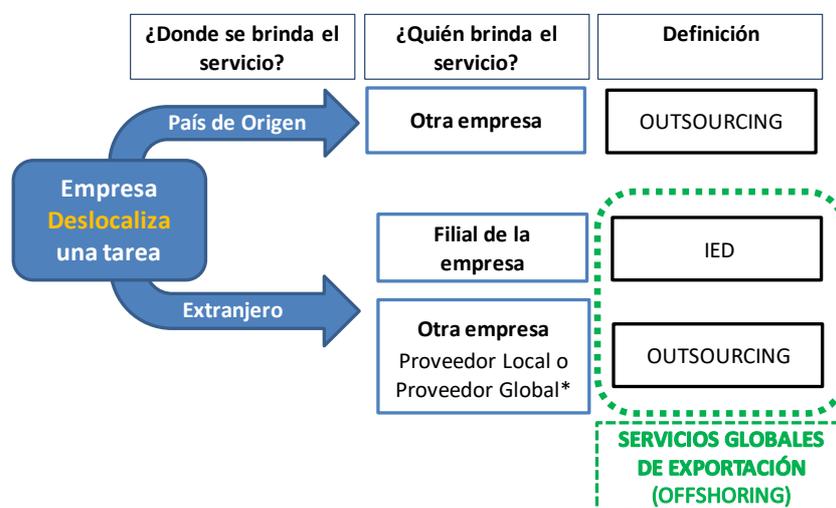
Figura 1
Modelo de provisión de servicios globales



Fuente: *La nueva era de los servicios globales*, Javier Peña (2021)

La naturaleza de los servicios globales de exportación brindados permite suponer que en su gran mayoría son realizados para empresas, B2B, al tiempo que los servicios B2C, P2P y P2B se están desarrollando de forma más reciente. Las relaciones B2B implican que una empresa decide deslocalizar una actividad o proceso y transferirla al extranjero. Esto se denomina **offshoring de servicios**. Las razones que llevan a las empresas a tomar este tipo de decisiones son varias: ventajas en la relación costo-beneficio, diferencia horaria y la posibilidad de acceder a nuevos mercados; entre otras. Buscan reducir costos, liberar recursos en sus países de origen, aumentar su eficiencia e innovación, aprovechar las diferencias laborales, tributarias y tecnológicas entre los países. Según el grado de control que tenga la casa matriz de la empresa sobre la operación en el exterior, los modos de suministro se pueden tipificar en dos casos extremos:

Figura 2
Formas de deslocalización de servicios de una empresa (B2B)



Fuente: Elaborado por Uruguay XXI.

Offshoring Outsourcing: cuando el servicio se terceriza en un proveedor en el extranjero.

- **Captive Offshoring:** mediante la instalación de una filial de la propia empresa en el exterior. Dentro de estos extremos existe una gama de modelos de negocios considerados como exportaciones de servicios globales que incluyen también: proveedor directo; centro dedicado; *joint venture*; *Build-Operate-Transfer*, entre otros³.

Por otro lado, el *offshoring* de servicios se puede clasificar según el tipo de conocimiento aplicado en tres grandes categorías:

- **Business Process Services (BPS):** *offshoring* de servicios empresariales, referido a procesos de negocios y administración, incluyendo contabilidad, cobranza, pagos de sueldos, facturación, administración de recursos humanos, marketing, entre otros.
- **Information Technology Services (ITS):** *offshoring* de servicios de tecnologías de la información en dos grandes áreas: software y aplicaciones o actividades vinculadas a la infraestructura y al procesamiento de datos.

³ En Base a: "[Uruguay en el comercio global de tareas](#)"; BID, 2012.

- **Knowledge Process Services (KPS):** offshoring de procesos intensivos en conocimiento, tales como investigación y desarrollo, servicios de consultoría especializada, análisis de riesgos y crediticios, entre otros.

Estas categorías varían según sus requerimientos de calificación de mano de obra. En general el segmento BPS, es más intensivo en personas, pero de menor nivel de calificación. El sector ITS tiene segmentos de bajos requerimientos de calificación y algunos de muy alta especialización. En tanto, en KPS al ser procesos intensivos en conocimiento, se requiere personal con alto nivel de calificación.

A nivel global, y en Uruguay en particular, hay numerosas empresas (centros corporativos regionales) que desarrollan al mismo tiempo estos tres tipos de servicios (operaciones de amplio espectro). A estas categorías se le suman una serie de servicios verticales, que requieren conocimientos de industrias específicas y pueden demandar un alto grado de especialización. Dentro de este tipo de servicios se incluyen los servicios financieros, servicios asociados a farmacéutica y salud, servicios creativos y profesionales.