

SERVICIOS GLOBALES EN URUGUAY



JUNIO 2023



Uruguay XXI
PROMOCIÓN DE INVERSIONES,
EXPORTACIONES E IMAGEN PAÍS

ÍNDICE DE CONTENIDO

¿POR QUÉ URUGUAY PARA LOS SERVICIOS GLOBALES DE EXPORTACIÓN?	2
1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. SERVICIOS GLOBALES	5
2.1. DEFINICIÓN	5
2.2. PRINCIPALES SEGMENTOS DE SERVICIOS GLOBALES	5
3. COMERCIO DE SERVICIOS	11
3.1. FLUJOS MUNDIALES DE COMERCIO	11
3.2. FLUJOS MUNDIALES DE INVERSIÓN.....	16
3.3. TENDENCIAS GLOBALES	18
4. SERVICIOS GLOBALES EN URUGUAY	21
4.1. URUGUAY EXPORTADOR DE SERVICIOS	21
4.2. SERVICIOS GLOBALES DE EXPORTACIÓN EN URUGUAY	25
4.3. TALENTO.....	36
5. ANEXOS	39
5.1. DEFINICIÓN DE SERVICIOS GLOBALES DE EXPORTACIÓN	39
5.2. INSTITUCIONALIDAD	39
5.3. MARCO NORMATIVO PARA LA EXPORTACION DE SERVICIOS EN URUGUAY	39
5.4. MARCO REGULATORIO PARA EL SECTOR SERVICIOS GLOBALES.....	39
5.5. LISTADO DE CARRERAS	39
6. URUGUAY EN CIFRAS	40

¿POR QUÉ URUGUAY PARA LOS SERVICIOS GLOBALES DE EXPORTACIÓN?

Una larga trayectoria de **estabilidad política, social y macroeconómica**, así como una serie de ventajas en distintas plataformas de negocios, convirtieron a Uruguay en un HUB regional ideal para las Américas. Este concepto no solo abarca plataformas para servicios de soporte y actividades comerciales, sino también para operaciones más sofisticadas e innovadoras.

Su **ubicación estratégica** como puerta de entrada a la región, su huso horario y afinidad cultural facilita la realización de negocios con los grandes mercados globales. El país ofrece infraestructura logística de primer nivel y tecnología de punta en telecomunicaciones; es líder regional en infraestructura tecnológica, tanto en términos de conectividad como de acceso a Internet, y en el índice de desarrollo de las TIC.

Fácil acceso a tomadores de decisión. El país ofrece un ecosistema tecnológico y empresarial coordinado y accesible, con oportunidades de inversión no solo para empresas existentes (fusiones y adquisiciones), sino también para el desarrollo de nuevos emprendimientos. Por sus características de país pequeño, ordenado, abierto y transparente, con acceso a tecnología avanzada, Uruguay es un destino ideal para proveer servicios de alta calidad.

Marco regulatorio favorable. La inversión en Uruguay, tanto nacional como extranjera, está declarada de interés nacional. El país garantiza la igualdad de trato a inversores locales y extranjeros, a la vez que disponen de una amplia gama de incentivos que se adaptan a distintos tipos de actividades. Para el sector de servicios globales de exportación se destacan significativas exoneraciones fiscales y la posibilidad de operar en un régimen de zonas francas orientado a la exportación.

Talento. Uruguay brinda acceso universal y gratuito en todos los niveles educativos. Esto permitió formar a generaciones de talento altamente calificado y multilingüe. Las empresas que exportan servicios desde Uruguay cuentan con apoyos para la implementación de programas de formación a medida para el personal contratado y sus nuevos reclutamientos.

Calidad de vida. Uruguay es un país seguro, que ofrece excelentes condiciones de vida para ejecutivos y sus familias, con acceso a servicios de salud y educación de primer nivel. Montevideo es la ciudad con mejor calidad de vida de América Latina según el índice Mercer. Cada vez más extranjeros eligen Uruguay como país de residencia. Los trabajadores pueden residir y trabajar legalmente en el país y son asistidos para tramitar sus solicitudes de visas y de residencia de forma ágil. Recientemente fue aprobado en Uruguay el permiso de residencia para nómades digitales que busca fomentar el arribo de más talentos del exterior para vivir y trabajar en el país.

1. RESUMEN EJECUTIVO

Las exportaciones de servicios no tradicionales en Uruguay crecieron a muy buen ritmo en la última década. **Costa Rica y Uruguay lideran el ranking de América Latina y el Caribe de exportaciones de servicios no tradicionales de US\$ 1.250 y US\$ 773 per cápita respectivamente (2022)**. Uruguay se destaca entre los países más especializados en servicios no tradicionales de la región (al considerar su peso en relación con las exportaciones de servicios totales). Costa Rica, Argentina y Brasil son otros países con esta característica.

Las **exportaciones de servicios globales en Uruguay alcanzaron US\$ 2.882 millones en 2022**, llegando a los niveles máximos desde que el Banco Central del Uruguay (BCU) releva esta información. Si a esto se agregan las exportaciones asociadas a las actividades de **compraventa de mercancías (US\$ 2.827 millones)**, se obtiene un total de **US\$ 5.700 millones**.

El sector **de servicios globales emplea en Uruguay a más de 32.000 personas (2022)**. De este total, más del 80% se concentra en actividades asociadas al *software* y los servicios corporativos, seguido del personal ocupado en actividades de comercio y *trading*. Del total de empleo, se estima que la mitad son generados en zonas francas. Asimismo, **hay más de 600 empresas asociadas a servicios globales en Uruguay (2022)**, sin considerar las micro y pequeñas empresas en el sector (con menos de 20 empleados).

La creciente importancia de las exportaciones de servicios globales desde Uruguay se basa en algunos sectores clave que han aprovechado las ventajas que ofrece el país para el desarrollo de sus negocios. En Uruguay existe un gran número de empresas que exportan este tipo de servicios, con una gran heterogeneidad en cuanto a su tamaño en términos de empleo y facturación, así como de modelos de negocios.

Los modelos de negocios adoptados por las empresas en Uruguay son los centros captivos (operaciones de empresas extranjeras que desde Uruguay brindan a sus filiales servicios de soporte y/o centralizan actividades comerciales) y de proveedores tercerizados (empresas locales o extranjeras subcontratadas por clientes del exterior). Algunas compañías llegan a instalar *headquarters* regionales, lo que implica la localización de tomadores de decisión y una jerarquización del país con un círculo virtuoso de mayores oportunidades de nuevas inversiones.

Por otra parte, Uruguay tradicionalmente opera como centro logístico facilitando tanto la salida de mercaderías regionales como el abastecimiento desde países extrarregión. Esta modalidad presenta, a su vez, sinergias con los servicios globales, en la medida que empresas internacionales que producen bienes pueden centralizar en forma conjunta operaciones de logística y de servicios de soporte.

2. SERVICIOS GLOBALES

2.1. DEFINICIÓN¹

Los servicios son 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. A nivel internacional, se diferencian **los servicios tradicionales (viajes y transporte)**, de los **servicios no tradicionales**. Con los avances tecnológicos, estos servicios son los que más crecieron en el último tiempo. Dentro de los servicios no tradicionales se destacan los segmentos de tecnologías de la información y la comunicación, diferentes procesos de negocios, industrias creativas y servicios intensivos en conocimiento. Éstos se denominan también **servicios globales** y responden a un modelo de negocios por el que una empresa deslocaliza parte de sus actividades en el exterior (offshoring de los servicios), ya sea mediante una subsidiaria o mediante la subcontratación de un tercero en el extranjero. Este modelo tiene el propósito de reducir costos, aumentar la eficiencia operativa e incorporar innovaciones tecnológicas y ventajas laborales y/o tributarias vigentes en otros destinos.²

2.2. PRINCIPALES SEGMENTOS DE SERVICIOS GLOBALES

A continuación, se describen los servicios brindados desde Uruguay comprendidos dentro de los segmentos clave. También se presentan algunos ejemplos de empresas internacionales que realizan actividades en el país.

Empresariales**Trading/
logística****Software &
ITO****Financieros****Creativos &
AEC³**

En este sector también se encuentran los **Centros de Servicios Globales (CSG)**, que contienen operaciones de compañías internacionales que utilizan el país como “hub regional” y combinan

¹ [Definición de servicios globales de exportación](#) - Uruguay XXI con base en el libro “La nueva era de los servicios globales”, Javier Peña (2021).

² [Facilitación de servicios globales de exportación](#) - BID

³ AEC refiere a *Architecture* (Arquitectura), *Engineering* (Ingeniería), *Construction* (Construcción)

tareas de los distintos segmentos. Por ejemplo, un centro puede combinar actividades de distribución regional, de servicios empresariales y/o trading.

Figura 1
Tareas de empresas de servicios globales en Uruguay por segmento



SERVICIOS EMPRESARIALES

En esta categoría se incluyen servicios relacionados con la deslocalización de procesos de negocios, tanto servicios prestados desde **centros captivos** o “*in house*” (por ejemplo, *headquarters* regionales y centros de servicios compartidos), como **centros tercerizados** - servicios prestados por terceros - asociados a procesos de negocios (por ejemplo, atención al cliente) y de conocimiento (por ejemplo, consultoría, investigación y desarrollo e I+D).

Uruguay presenta una serie de atributos transversales para el desarrollo de los servicios de negocios como seguridad y estabilidad, beneficios impositivos, talento calificado y multilingüe, localización geográfica, huso horario, calidad de telecomunicaciones y calidad de vida. Esto lo posiciona como una locación de privilegio para operaciones en diferentes modalidades.

Headquarters regionales (HQ) y centros de servicios compartidos (SSC)

En particular, Montevideo se ha convertido en un hub para centros captivos, proveyendo servicios de apoyo al comercio exterior, cadena de suministro, finanzas y contabilidad, recursos humanos, atención al cliente, revisión de contratos, entre otras tareas. La mayoría de ellos están ubicados en las zonas francas de servicios. Algunas de las empresas que han establecido HQ y SSC y que tienen operaciones grandes en Uruguay son Altisource, BASF, Mercado Libre, Merck, Sabre, Syngenta, Tenaris, Trafigura, entre otros.

Proveedores de servicios tercerizados (BPO y KPO⁴)

Aunque la mayoría de las operaciones grandes establecidas en Uruguay son captivas, hay muchas (extranjeras y locales) que proporcionan servicios, desde *backoffice* administrativo financiero hasta centros de atención al cliente (*call* y *contact centers*). Los principales ejemplos son Alorica, Synapsis BPO, Tata Consultancy Services (TCS), Willis Towers Watson, Wunderman Thompson, entre otras.

Por más información: [Business Case Servicios Corporativos](#)

TRADING/LOGÍSTICA

Se consideran en este segmento actividades comerciales con o sin pasaje de los bienes transados por el país. Las ventajas arriba listadas para los servicios empresariales aplican de la misma forma para este tipo de actividades.

Compraventa de mercancías: trading

Incluye actividades de comercio de servicios o bienes que no transitan por el territorio nacional. Actividades comerciales “*intra-company*”, actividades de compra a la propia empresa con venta a terceros / compras a terceros y venta a la propia empresa y actividades de “*traders*” que compran y venden a terceros. En su mayoría se trata de operaciones de empresas extranjeras en modalidad de centros captivos. Empresas globales especializadas en

⁴ BPO (Business Process Outsourcing) refiere a la subcontratación o externalización de servicios a otras empresas, mientras que KPO (Knowledge Process Outsourcing) corresponde a la subcontratación por parte de una empresa de aquellas funciones de mayor valor y de procesos intensivos en conocimiento.

trading de commodities como Louis Dreyfus, COFCO AGRI, Syngenta y Trafigura o Tenaris eligen a Uruguay como centro regional.

Estas empresas se rigen por la Resolución 51/997 (ver [Marco Regulatorio](#)).

Centros de Distribución Regional (CDR)

Incluye comercio al por mayor de bienes que ingresan al país, realizado por empresas en zonas francas, actividades asociadas a la distribución regional de productos de alto valor (por ejemplo, farmacéutica y tecnología), que normalmente combinan tareas logísticas con otras propias de servicios empresariales o de compra-venta de mercancías.

Por sus ventajas impositivas para empresas con operaciones de comercio exterior y también por sus ventajas como plataforma logística, Uruguay se posiciona como un lugar atractivo para el desarrollo de actividades de distribución y logística, entrada segura y ágil a la región. Uruguay es el único país de Sudamérica que tiene puertos y aeropuertos libres, un régimen de zonas francas estable y conforme a las normativas internacionales (*tax compliance*) y cuenta, además, con una ventanilla única de comercio exterior (VUCE). Algunos CDR para productos de alto valor que operan en Uruguay son MegaLabs, Merck, Adium Pharma, Ricoh, Lexmark, Biotoscana, Roche, Astrazeneca y GSK.

Por más información: [Business Case Farma y Ciencias de la Vida](#)

SOFTWARE & ITO

Incluyen operaciones de compañías tecnológicas, ya sea mediante la prestación de servicios de desarrollo o la comercialización de soluciones tecnológicas. Uruguay cuenta con destacados beneficios que favorecen el desarrollo de una industria TI, como sus recursos humanos muy calificados, comprometidos y competitivos para prestar servicios de alto valor agregado, una importante trayectoria exportadora, un marco regulatorio favorable con importantes incentivos fiscales para las exportaciones TIC (exoneración de impuesto a la renta), un ecosistema de startups e innovación coordinado y la más moderna infraestructura tecnológica de América Latina.

Las empresas tecnológicas pueden aprovechar todos estos factores para instalar una operación global en Uruguay que cubra toda la cadena de valor TIC, pudiendo pensar en establecer oficinas comerciales y/o logísticas, así como operaciones de servicios (SSC e ITO),

hasta centros de I+D y testeo de nuevas tecnologías. Asimismo, el ecosistema de innovación dinámico del país ofrece atractivas oportunidades de *partnerships* e inversión (M&A). Algunas de las operaciones más grandes en Uruguay son los casos de Tata Consultancy Services (TCS), Sabre, Mercado Libre, Globant, Oracle- Netsuite, Verifone y Pedidos Ya (Delivery Hero), Perficient (Overactive) y Sonda, entre otros.

A fines de junio de 2023 se inauguró en el Laboratorio Tecnológico del Uruguay (LATU), el Microsoft AI Co-Innovation Lab, uno de los cuatro laboratorios que la compañía tiene en el mundo (Estados Unidos, Alemania y China). Esta apertura plantea oportunidades para la innovación empresarial en las distintas cadenas de valor de Uruguay, ya que ofrece herramientas y tecnología de vanguardia, lo que permitirá a las empresas evaluar proyectos concretos en un entorno seguro junto a técnicos especializados, haciendo más factible la incorporación de la inteligencia artificial a sus procesos y negocios.⁵

Por más información: [Business Case TICS](#) e [Informe del Sector TIC en Uruguay](#)

SERVICIOS FINANCIEROS

Incluyen servicios de asesoramiento y gestión financiera a personas e inversores institucionales del exterior. El Banco Central del Uruguay (BCU) regula a todas las instituciones financieras del país. A junio 2023 hay 209 instituciones autorizadas que incluyen gestores de portafolio, asesores de inversión y agentes de valores. Operan tanto dentro como fuera de zona franca.

En Uruguay operan algunas firmas internacionales enfocadas en análisis de mercados, riesgo y consultoría, así como una masa crítica de operadores locales y extranjeros, que brindan servicios de asesoramiento y gestión de activos a clientes regionales y extra regionales. Los siguientes son ejemplos de empresas que prestan servicios de asesoramiento y gestión de activos: Julius Bär, Apex Fund Services, entre otros.

SERVICIOS CREATIVOS & AEC

Dentro de este grupo se incluyen los servicios de arquitectura, ingeniería y diseño, así como los servicios creativos.

⁵ [Microsoft inauguró laboratorio de inteligencia artificial en el LATU](#) - Ministerio de Industria, Energía y Minería

A los atributos transversales para el desarrollo de los negocios en Uruguay se suman aspectos específicos para los servicios de **arquitectura e ingeniería**, como la alta disponibilidad de profesionales multilingües con formación y experiencia en diferentes técnicas constructivas, capacitados para brindar servicios de calidad a costos competitivos. Los servicios de arquitectura e ingeniería de Uruguay se destacan por la disponibilidad y excelente relación costo-beneficio, la alta calificación y compromiso de sus profesionales, que son reconocidos mundialmente y que además cuentan con amplio dominio de inglés y otros idiomas.

Por más información: [Business Case Arquitectura & Ingeniería](#) y [Business Case de Construcción](#)

Con respecto a los servicios creativos en Uruguay, el sector **audiovisual** es el de mayor relevancia a nivel de exportaciones. Se trata un complejo productivo integrado por empresas de producción cinematográfica y audiovisual, proveedores de servicios y equipos, distribuidoras, exhibidores y servicios filmicos. Las exportaciones del sector corresponden principalmente a las ventas de servicios de producción y postproducción de audiovisuales. Entre las productoras, el sector publicitario es uno de los que presenta mayor madurez y experiencia en el exterior. Es el sector que tienen mayor cantidad de empresas y el que tiene mejor inserción internacional, liderada por un grupo pequeño altamente competitivo en Latinoamérica. Además, el segmento de servicios creativos incluye a editorial, música y videojuegos.

Por más información: [Business Case Audiovisual](#)

3. COMERCIO DE SERVICIOS

Desde las comunicaciones hasta el transporte, las finanzas, la educación, el turismo y los servicios relacionados con el medio ambiente, el sector servicios se ha convertido en la columna vertebral de la economía mundial y el componente más dinámico del comercio internacional. Los avances tecnológicos recientes facilitaron el suministro transfronterizo de servicios, abriendo así nuevas oportunidades a las economías y a las empresas nacionales. La Organización Mundial del Comercio (OMC) afirma que, en términos de valor agregado, los servicios representan alrededor del 50% del comercio mundial⁶.

A partir de la revolución del sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los inicios de la década de los 90, muchas funciones empresariales que se realizaban internamente -servicios como el desarrollo de software, contabilidad y auditoría, análisis de bases de datos y otros servicios de información que en su mayor parte se pueden proveer *online*- comenzaron a realizarse externamente (*outsourcing*). Por esto creció el comercio de servicios y también la movilidad internacional de sus factores de producción, tanto del capital (inversión extranjera directa), como de las personas y el conocimiento (*know-how*).

A las exportaciones de servicios tradicionales (turismo y transporte), se suman ventas de un conjunto de servicios conocidos como **no tradicionales, servicios modernos o servicios globales**⁷. Estos incluyen servicios de comunicación, información, tecnología, diseño, profesionales y creativos, entre otros. Al igual que el resto de las actividades económicas, sus características e importancia están sujetas a los cambios culturales y a las disrupciones tecnológicas.

3.1.FLUJOS MUNDIALES DE COMERCIO

Las exportaciones mundiales de servicios mostraron un crecimiento de 17% en 2021⁸, al superar los US\$ 6 billones. Este aumento se explica en mayor medida por el incremento de las exportaciones de servicios no tradicionales: las exportaciones de TI y comunicación aumentaron 19%, seguidas por los servicios profesionales que registraron un crecimiento de

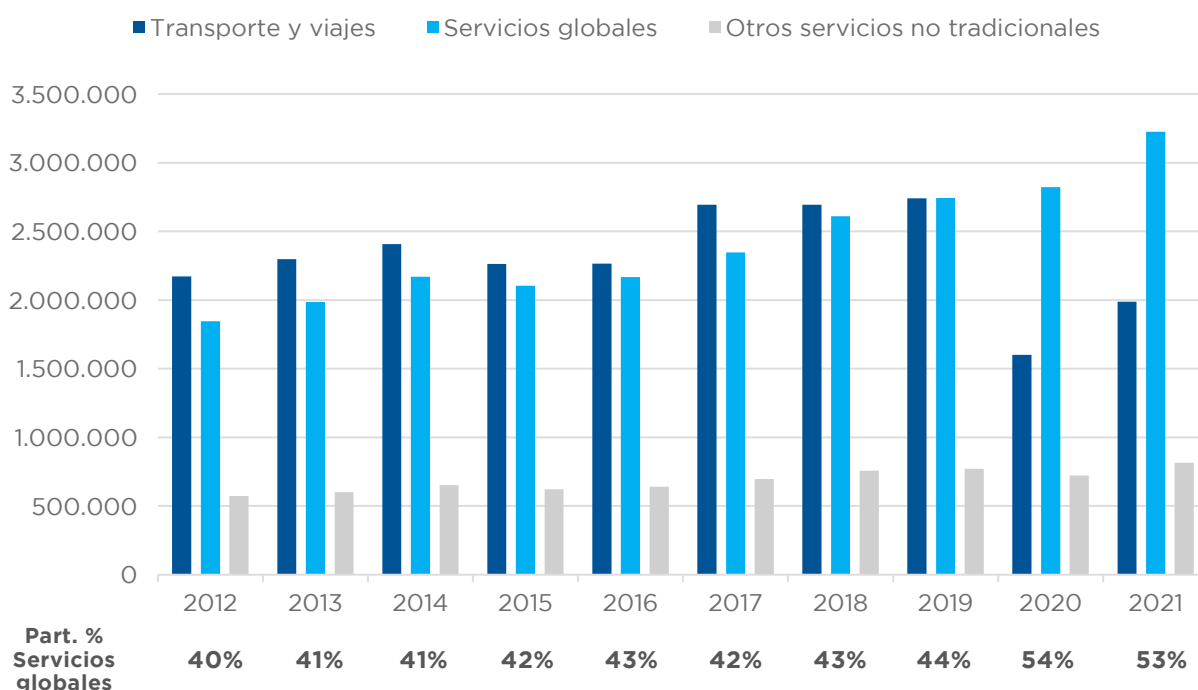
⁶ [Comercio de servicios](#) - OMC

⁷ Los servicios no tradicionales comprenden todos los servicios exportados sin considerar al transporte y el turismo. Sin embargo, la denominación servicios globales no incluye a algunos servicios no tradicionales, como los servicios de gobierno o las regalías.

⁸ Último dato disponible.

14%. De esta manera, las exportaciones de servicios globales aumentaron 14% respecto a 2020 y en 2021 representaron el 53% del comercio mundial de servicios.

Gráfico 1
Exportaciones mundiales de servicios
 (Millones de US\$)



Fuente: UNCTAD.

Las exportaciones mundiales de servicios tradicionales se ubicaron en casi US\$ 2 billones. Esta cifra también marca un crecimiento con respecto a 2020 (24%). Se destaca el crecimiento en todas las categorías: transporte (35%), servicios de compraventa (12%) y viajes (11%). De acuerdo con datos preliminares publicados por la OMC para 2022, las exportaciones de servicios muestran una recuperación de 15% respecto de 2021, posicionándose por encima de los niveles prepandemia. El impulso viene dado por los servicios tradicionales, en particular el turismo, que casi duplicó el valor exportado en 2021 y transporte que creció 23% en la comparación interanual. Los servicios no tradicionales crecieron 2% respecto a 2021, destacándose los incrementos en servicios informáticos (6%) y servicios empresariales (6%).⁹

El Cuadro 1 presenta las exportaciones mundiales por tipo de servicio. Dentro de los servicios no tradicionales, las ventas más relevantes fueron los **servicios globales de exportación**: si se

⁹ [Global Trade Outlook and Statistics - WTO](#)

consideran los servicios empresariales, TI y comunicación, financieros y personales, se obtiene una participación de 79% del total exportado de servicios no tradicionales y de 53% del total de servicios.

Cuadro 1
Exportaciones mundiales de servicios (2021)

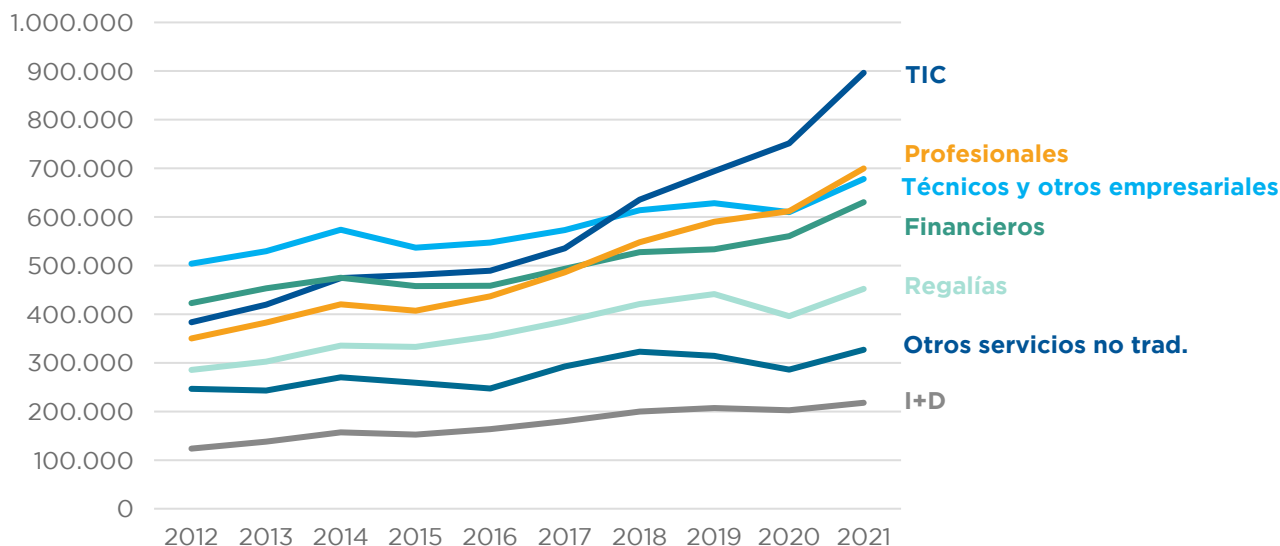
Categoría de servicio	Mill. US\$	Var % interanual	Part. %
Transporte	1.158.494	35%	19%
Viajes	614.663	11%	10%
Servicios de compraventa	213.868	12%	4%
Servicios globales	3.225.742	14%	53%
Empresariales: técnicos, de comercio y otros	678.084	11%	11%
Empresariales: profesionales	699.720	14%	12%
Empresariales: I+D	217.861	8%	4%
TI y Comunicación	896.418	19%	15%
Servicios financieros	630.319	12%	10%
Personales, culturales y recreativos	103.340	19%	2%
Otros servicios no tradicionales	814.484	13%	13%
Regalías y derechos de licencia	452.082	14%	7%
Seguros y pensiones	183.262	14%	3%
Construcción	101.840	11%	2%
De gobierno	77.300	6%	1%
Total servicios	6.071.633	17%	100%

Fuente: elaborado por Uruguay XXI con base en UNCTAD.

Como se observa en el Gráfico 2, las exportaciones mundiales de servicios no tradicionales presentaron un gran dinamismo en la última década. A nivel de rubros, las ventas de servicios asociados a las tecnologías de la información y la comunicación fueron las que mostraron el mayor aumento, ya que crecieron a una tasa promedio anual de 9% entre 2012 y 2021. Dentro de las exportaciones de TIC, el impulso estuvo dado principalmente por los servicios informáticos, cuyas exportaciones mundiales totalizaron US\$ 750.000 millones. En tanto que, las ventas de servicios profesionales también mostraron un buen desempeño en los últimos años. Por su parte, los servicios financieros y de seguros también mostraron una tendencia creciente entre los años 2012 y 2021.¹⁰

¹⁰ Estas clasificaciones corresponden a lo relevado por UNCTAD de las Balanzas de Pagos de cada país.

Gráfico 2
Exportaciones mundiales de servicios no tradicionales
 (Millones US\$)



Fuente: elaborado por Uruguay XXI con base en UNCTAD.

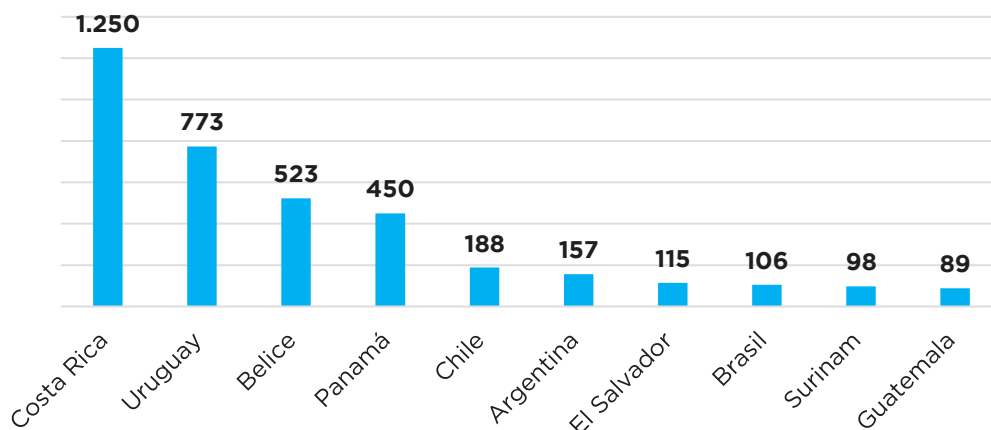
Las economías desarrolladas exportaron el 77% de servicios no tradicionales, mientras que las economías en desarrollo el 23% restante. A nivel de regiones, Europa fue la principal región exportadora de servicios no tradicionales con el 52% de las ventas en 2021. Asia y Norteamérica la siguieron con 27% y 18% del total respectivamente. América Latina y el Caribe ocuparon el 2%, mientras que África representó el restante 1%. Respecto a cada país, los principales oferentes de servicios no tradicionales en 2021 fueron Estados Unidos (16% del total exportado a nivel mundial) y los países europeos como Reino Unido (9%), Irlanda (8%) y Alemania (6%). También se destacaron los países asiáticos como China (6%), India (5%) y Singapur (4%). Los primeros importadores de este tipo de servicios pertenecen al mismo grupo de países. Estados Unidos fue en 2021 el mayor importador con el 11%, lo siguió Irlanda con el 9%, Alemania con el 6% y Reino Unido, China, Países Bajos y Japón con el 5%.

En América Latina y el Caribe, Brasil fue el principal exportador con US\$ 22.672 millones, 31% de las ventas totales. Lo siguieron Argentina (10%), Costa Rica (9%), México (7%), Chile (5%), Colombia (5%) y Uruguay (4%). Sin embargo, si se observan estos datos en relación con la población, **Costa Rica y Uruguay lideran el ranking latinoamericano con US\$ 1.250 y US\$ 773 por persona respectivamente** (ver Gráfico 3).

Las exportaciones de servicios no tradicionales en Uruguay crecieron a buen ritmo en la última década, con una tasa promedio de 3% en este período. Esto permitió que Uruguay ocupe un

lugar dentro de los países más especializados en servicios no tradicionales de la región (al considerar su peso en relación con las exportaciones de servicios totales). Argentina, Costa Rica y Brasil son otros países del continente con esta característica.

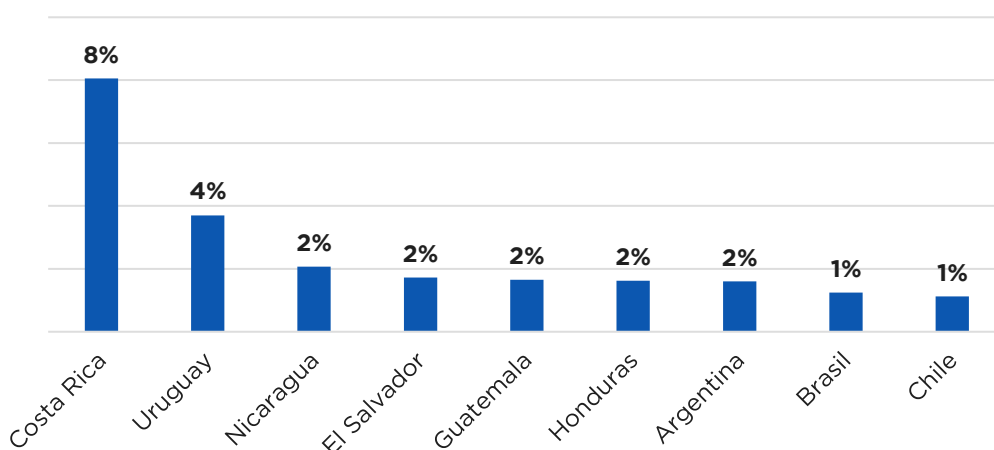
Gráfico 3
Exportaciones de servicios no tradicionales. América Latina y Caribe
 (US\$ per cápita)



Fuente: UNCTAD (2021), Banco Central del Uruguay y Banco Mundial (2022).

Asimismo, Uruguay se destaca también en exportaciones de servicios globales respecto al PIB. Tal como se observa en el Gráfico 4, se ubica detrás de Costa Rica.

Gráfico 4
Exportaciones de servicios globales. América Latina y Caribe
 (Part. % respecto al PIB)



Fuente: ESG y Servicios Globales (ALES, 2023)

En América Latina hay ciudades que tienen las condiciones para ser prestadoras de servicios no tradicionales. En su última edición, el **Índice Global de Sostenibilidad de la Innovación Empresarial**¹¹ elaborado por Tholons, posiciona a Montevideo en la tercera posición dentro de los países de América Latina y el Caribe.

Cuadro 2
Índice Global de Sostenibilidad de la Innovación Empresarial - Super Cities

Ranking 2023	LAC SUPER CITIES
6	San Pablo
33	Santiago
40	Montevideo
50	Buenos Aires
64	México City
68	San José
95	Curitiba
98	Bogotá
100	Río de Janeiro
100	Kingston

Fuente: Tholons (2023).

3.2. FLUJOS MUNDIALES DE INVERSIÓN

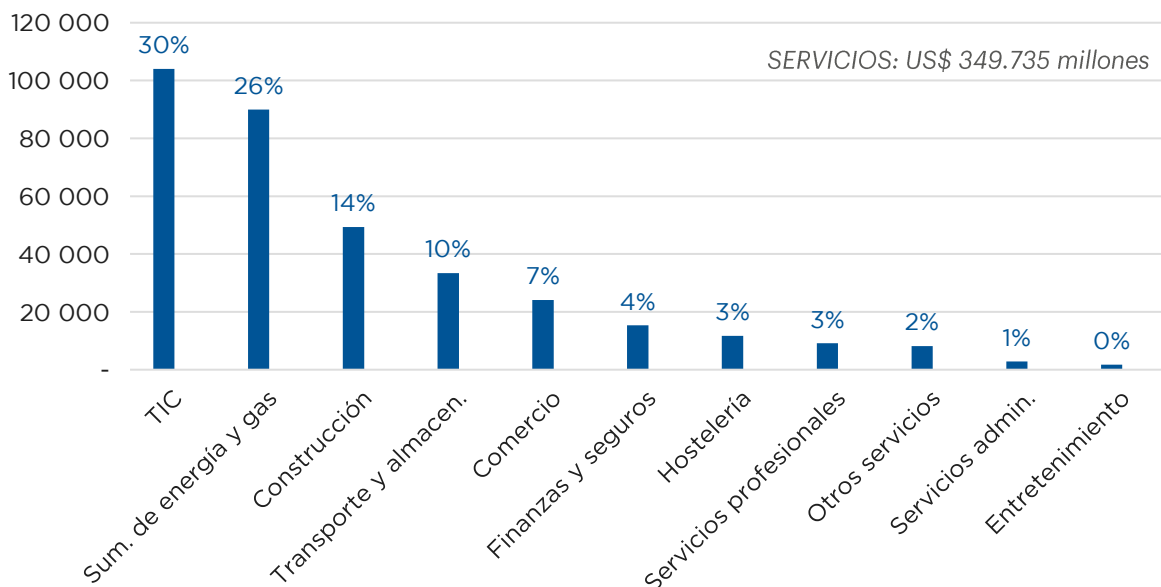
Con respecto a los flujos mundiales de inversión, se observa un patrón similar al del comercio. De acuerdo con los datos del *World Investment Report* (WIR UNCTAD 2022), la inversión aumentó 64% en 2021. La inversión en proyectos greenfield¹² creció 15% y totalizó US\$ 660.000 millones. Los servicios representaron el 53% de esa inversión, una participación tres puntos porcentuales por debajo de la de 2020.

Los servicios globales representaron el 44% de la inversión en proyectos greenfield, destacándose la inversión en TIC que fue la que más incidió en el crecimiento total: aumentó 23% y totalizó US\$ 104.000 millones. Así, los servicios TIC fueron los primeros en monto de inversión.

¹¹ Índice Global de Sostenibilidad de la Innovación Empresarial de Tholons (2023). Esta consultora elabora rankings y proporciona estrategias de localización a empresas multinacionales, países, gobiernos, organismos multilaterales, analistas e inversores.

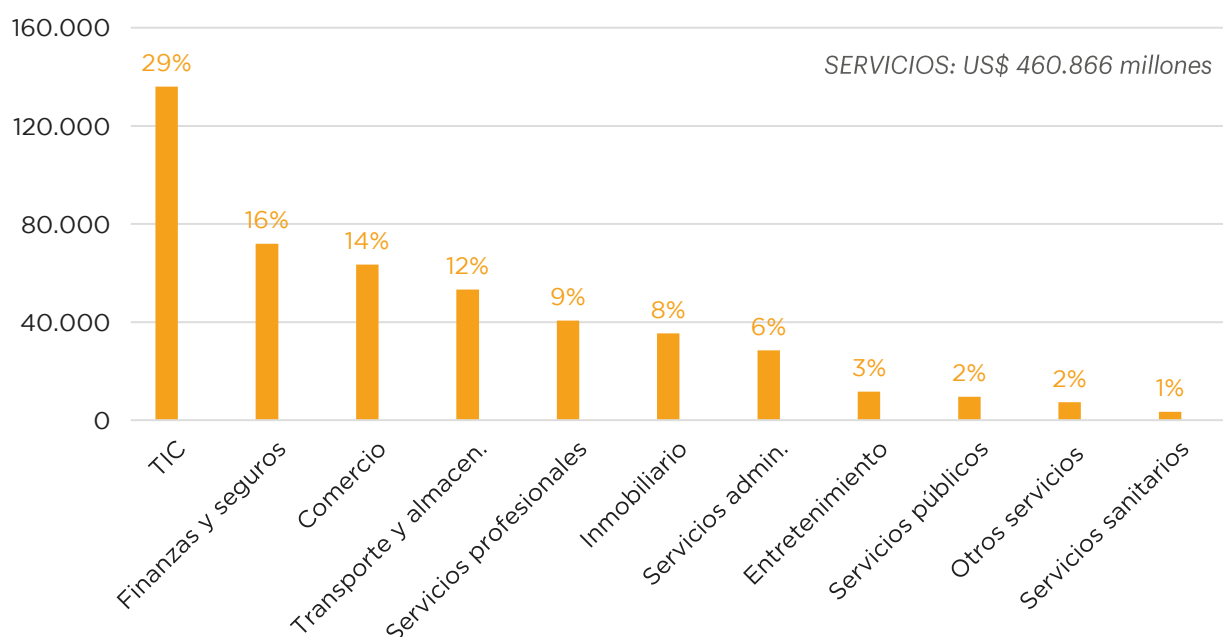
¹² Se clasifican como proyectos *greenfield* a aquellos que deben ser formados desde el inicio o que deben cambiar completamente uno existente, no incluyen utilidades reinvertidas por las empresas extranjeras.

Gráfico 5
Inversión greenfield por tipo de servicio (2021)
 (Millones de US\$)



Fuente: UNCTAD, WIR 2022.

Gráfico 6
Fusiones y adquisiciones por tipo de servicio (2021)
 (Millones de US\$)



Fuente: UNCTAD, WIR 2022.

Las fusiones y adquisiciones totalizaron US\$ 728.000 millones en 2021, 53% por encima del registro de 2020. Los servicios ocuparon el 63% de ese total y se situaron en US\$ 461.000 millones. Por su parte, las ventas de activos en servicios globales representaron el 60%, destacándose las del sector TIC, que crecieron y ocuparon el 49% del total vendido en el sector de servicios globales.

3.3. TENDENCIAS GLOBALES

Encontrar y retener talento

Un gran desafío de este sector radica en la contratación y retención de talento. Las nuevas opciones de teletrabajo hacen que las organizaciones busquen el talento en un mercado global. Cuando el trabajo remoto se convirtió en la norma durante la pandemia y el talento comenzó a mirar más allá de su geografía local, las organizaciones comenzaron a ramificarse fuera de sus ubicaciones típicas para aprovechar el talento global.

Según “[The State of Global Business Services in 2023 And Beyond](#)”, una de las principales preocupaciones para la mayoría de los ejecutivos no es solo la contratación de personal, sino también la retención. Según esta misma encuesta, el factor principal para atraer talento es el potencial para desarrollar las capacidades y habilidades individuales, así como la certificación, mientras que en segundo lugar se ubica ofrecer un trabajo híbrido y un horario de trabajo flexible. Sin embargo, esta dificultad también crea una oportunidad para que los proveedores de servicios brinden soluciones a este problema.

India sigue siendo el principal destino para las actividades de *outsourcing*. Sin embargo, según “[Deloitte Global Outsourcing Survey 2022](#)” se avecina un cambio. Las empresas dependen de India y la competencia junto con un mayor acceso de talento global provocó una reevaluación de zonas geográficas alternativas. Las empresas miran cada vez más hacia Europa (en particular Europa del Este), América Latina, las naciones de Asia-Pacífico, además de India e incluso América del Norte como opciones viables para sus servicios de *outsourcing*. Asimismo, América Latina parece una de las regiones más emergentes, ya que ofrece talento empresarial y tecnológico, infraestructura y el beneficio de una zona horaria sustancial y una superposición cultural con América del Norte.

Según el Índice Mundial de Trabajo a Distancia¹³, **Uruguay es el mejor país latinoamericano para teletrabajar**. Este índice considera la seguridad digital, que es analizada en función de si en cada país existen infraestructuras y capacidades de respuesta para proteger a los profesionales y si los mecanismos legales son eficientes para denunciar delitos cibernéticos. Además, Uruguay tiene el nivel de estabilidad política y económica y las condiciones de vida adecuadas para ello. En cuanto a la infraestructura digital se evalúa la velocidad de la conexión a Internet y el acceso a espacios de *coworking*.

La ciberseguridad y el análisis de datos son las prioridades para el *outsourcing*

Según la encuesta de Deloitte, los empresarios identificaron a la ciberseguridad como el principal desafío externo que enfrentan para lograr sus objetivos estratégicos. El 81% de los ejecutivos recurren a proveedores externos para que les proporcionen total o parcialmente sus capacidades de ciberseguridad. El 96% de los ejecutivos mencionaron a los proveedores de servicios como la fuente para el desarrollo de capacidades de análisis de datos. Por lo tanto, los proveedores de servicios deben estar dispuestos a ofrecer soluciones que integren tanto el talento y conocimiento como la asunción de riesgos.

Servicios globales y factores ESG¹⁴

Diversas organizaciones están incorporando objetivos ambientales (Environmental), sociales (Social) y de gobierno corporativo (Governance) en su estrategia corporativa (ESG), lo que impacta en la estrategia de *sourcing*. En Europa se están introduciendo regulaciones ESG, como por ejemplo la taxonomía de la Unión Europea, un sistema de clasificación que establece una lista de actividades económicas ambientalmente sostenibles. Las empresas deben incorporar las dimensiones ESG en sus estrategias de *sourcing* y modelos operativos. Nuevamente, "[The State of the Shared Services & Outsourcing Industry -Global Market Report 2023](#)" muestra que más de la mitad de los que respondieron su encuesta están incorporando la iniciativa ESG.

Asimismo, la amplia mayoría de las principales empresas en Estados Unidos han adoptado los criterios ESG como parte de sus estrategias. Entre las veinte principales organizaciones que tienen preocupaciones ambientales, sociales y de gobernanza, la mayoría pertenece al sector servicios y, en particular, a los segmentos de TI y de servicios financieros (Just Capital, 2021)¹⁵.

¹³ [Global Remote Work Index](#) - Nordlayer

¹⁴ "[Sourcing Trend Radar 2022](#)" - KPMG

¹⁵ En base a "ESG y Servicios Globales" (ALES, 2023).

Uso de tecnología

Según “[The State of Global Business Services in 2023 And Beyond](#)” más del 80% de los que respondieron la encuesta consideran que la tecnología digital tiene una alta importancia en prestación general del servicio. A pesar de los obstáculos que presentan las compañías a la hora de incorporar el uso de la tecnología digital, la automatización es fundamental en la prestación de los servicios globales. En términos de tecnologías específicas, la automatización de procesos robóticos (Robotic Process Automation en inglés) sigue siendo la más adoptada, pero también se observa la utilización de software, como por ejemplo ServiceNow, que proporciona una nube que automatiza los flujos de trabajo y gestión de tecnologías de la información. Además, una de cada cuatro de las empresas de servicios globales encuestada ya se encuentra utilizando la inteligencia artificial o el *machine learning* en sus operaciones de prestación de servicios.

4. SERVICIOS GLOBALES EN URUGUAY

4.1. URUGUAY EXPORTADOR DE SERVICIOS

En Uruguay, las exportaciones de servicios mostraron un gran dinamismo en 2022, totalizando US\$ 5.430 millones y registrando un crecimiento de 46%. Si se compara con el dato prepandemia, el crecimiento solo fue de 1%. Esto se debe a que las exportaciones de turismo cayeron entre 2020 y 2021, por las medidas de confinamiento y cierre de fronteras derivadas de la pandemia. En 2022 el turismo recuperó su actividad, triplicando su monto exportado y alcanzando la cifra de US\$ 1.753 millones. Sin embargo, aún se mantiene 22% por debajo al valor registrado en 2019.

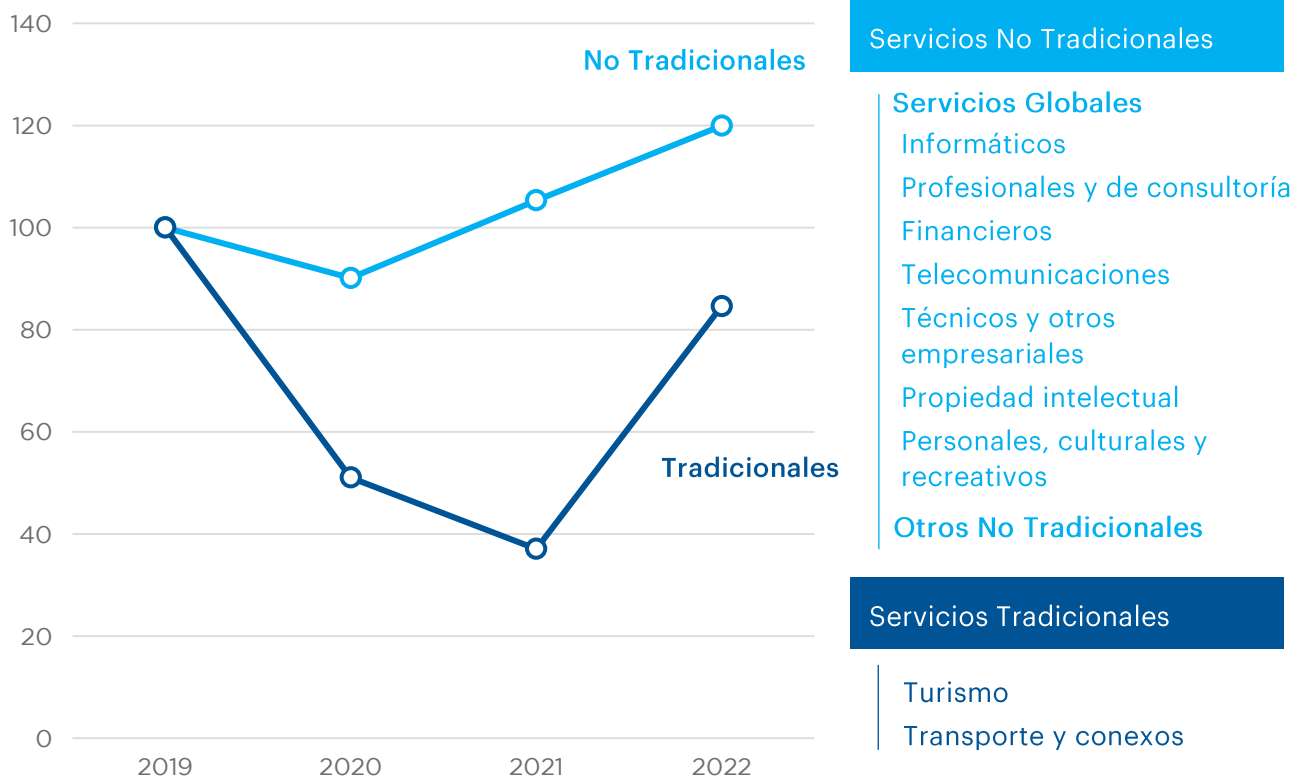
En línea con lo que ocurrió a nivel mundial, **los servicios no tradicionales fueron los más resilientes a la pandemia. En particular, las exportaciones de servicios globales crecieron 14% interanual, alcanzando casi US\$ 2.900 millones en 2022.** Por su parte, las actividades de compraventa de mercadería presentaron un descenso de 21% y totalizaron US\$ 2.817 millones.

Cuadro 3
Uruguay- Exportaciones de servicios y trading
 (Millones US\$)

	2018	2019	2020	2021	2022
Servicios globales	2.159	2.376	2.150	2.529	2.882
Compraventa (trading)	1.653	1.740	1.398	3.581	2.817
Viajes	2.624	2.255	1.058	540	1.753
Transporte y servicios conexos	573	580	389	510	645
Otros servicios no tradicionales	120	152	128	133	150
Total servicios + trading	7.128	7.102	5.123	7.293	8.247

Fuente: elaborado por Uruguay XXI con base a Banco Central del Uruguay.

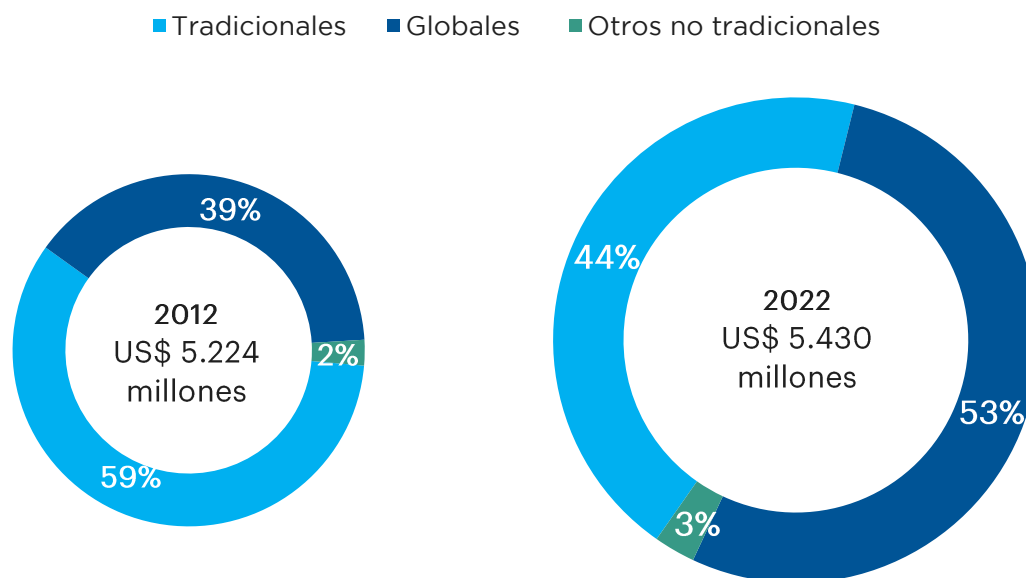
Gráfico 7
Uruguay- Exportaciones de servicios
 (Índice año base 2019=100)



Fuente: elaborado por Uruguay XXI en base a Banco Central del Uruguay.

En los últimos diez años el país experimentó cambios que le permitieron insertarse de manera dinámica en los flujos comerciales globales y que también determinaron una transformación en la composición de las exportaciones uruguayas de servicios. Los servicios globales ganaron participación, y pasaron de ser casi el 40% a representar el 53% de las exportaciones totales de servicios, en detrimento de los servicios tradicionales.

Gráfico 8
Uruguay- Exportaciones de servicios
 (Part. % sobre el total de servicios)



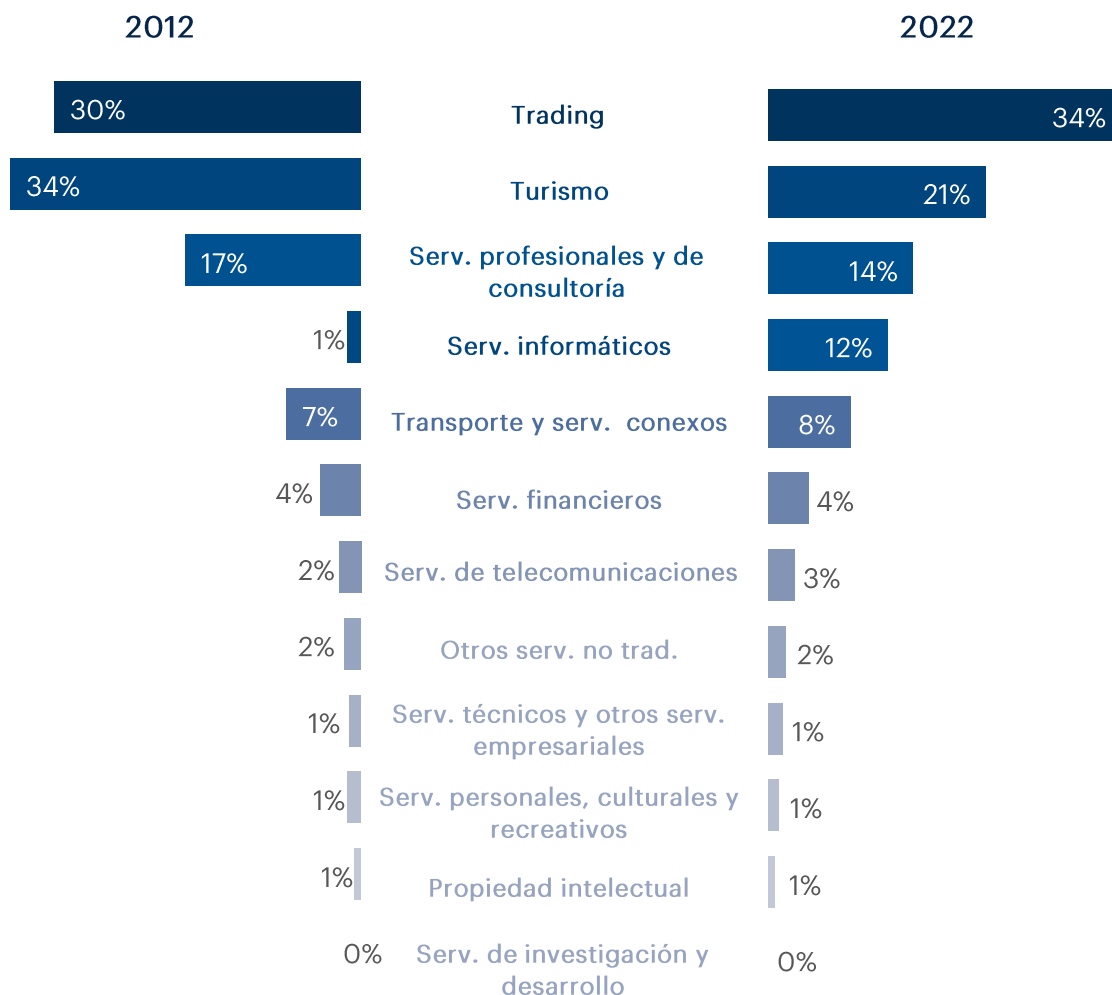
Fuente: elaborado por Uruguay XXI en base a Banco Central del Uruguay.

Si se hace zoom y se compara la canasta exportadora de servicios de 2012 con la de 2022 (ver Gráfico 9), se advierte un cambio en su composición. Por un lado, se cuantifican las actividades de compraventa de mercadería que no ingresa al territorio nacional (*trading*)¹⁶, una actividad que implica transacciones de gran valor. Los servicios tradicionales de turismo y de transporte tienen una menor participación. Hace una década las exportaciones de turismo representaban el 34% de las exportaciones de servicios y actualmente son el 21%.

A su vez, se destaca el incremento de las exportaciones de servicios no tradicionales y, entre ellos, de los servicios globales. Dentro de los servicios globales se destaca el incremento en la participación de los servicios informáticos que pasaron de representar el 1% en 2012 a 12% en 2022.

¹⁶ Las actividades de compraventa de mercancías se registran en el apartado de bienes en la información de Balanza de Pagos.

Gráfico 9
Uruguay- Exportaciones de servicios y trading
 (Part. % sobre el total de servicios y trading)



Fuente: elaborado por Uruguay XXI con base en datos del Banco Central del Uruguay.

La creciente importancia de las exportaciones de servicios globales desde Uruguay se basa en algunos sectores claves que aprovecharon las ventajas que ofrece el país para el desarrollo de sus negocios. En Uruguay existe un gran número de empresas que exportan este tipo de servicios, con una gran heterogeneidad en cuanto a su tamaño en términos de empleo y facturación, así como en modelos de negocios. En la próxima sección se detallan los distintos tipos de servicios que se ofrecen desde Uruguay al exterior.

4.2. SERVICIOS GLOBALES DE EXPORTACIÓN EN URUGUAY

En esta sección se examina la contribución económica del sector servicios globales a la economía uruguaya, a través de su impacto en **las exportaciones, la inversión y el empleo**.

EXPORTACIONES

Cuantificar las exportaciones y el empleo en los servicios globales en Uruguay implica un importante desafío. La implementación del 6to manual de Balanza de Pagos por parte del Banco Central del Uruguay (BCU) mejoró la medición de estos servicios con una ampliación de la cobertura de las encuestas que se utilizan para su medición¹⁷. Esta fuente de información arroja datos más exactos sobre las exportaciones, pero tiene algunas limitantes: i) los datos están agrupados según las definiciones de Balanza de Pagos, que pueden no resultar útiles para reflejar algunos tipos de servicios y ii) no se dispone de información de empleo, número de empresas ni destinos de exportación. Por lo tanto, es clave recurrir a fuentes adicionales de información.

En 2022 las exportaciones de servicios globales y *trading* totalizaron US\$ 5.700 millones. Esta cifra surge de sumar a las **exportaciones de servicios globales (US\$ 2.882 millones)** y las exportaciones asociadas a las actividades de **compraventa de mercancías (US\$ 2.817 millones)**.

Las exportaciones de servicios globales llegaron a casi US\$ 2.900 millones en 2022, alcanzando niveles máximos desde que el BCU releva esta información. En particular se destacan las exportaciones de servicios empresariales, que junto a los servicios profesionales y técnicos totalizaron US\$ 1.159 millones en 2022 (crecieron 8% en la comparación interanual). Las siguen las exportaciones de servicios informáticos con US\$ 980 millones en 2022, 20% más de lo registrado en 2021. Estos servicios vienen creciendo a gran ritmo desde hace varios años: el registro de 2022 es cuatro veces mayor al registro de seis años atrás (2016). En tanto, los servicios financieros totalizaron US\$ 325 millones. Estos segmentos representan el 88% del valor exportado de servicios globales.

¹⁷ Ver la metodología de la Balanza de Pagos (6to manual: http://www.bcu.gub.uy/Estadisticas-e-Indicadores/Balanza%20de%20Pagos/metodolog%C3%ADa_mbp6.pdf).

Cuadro 4
Exportaciones de servicios globales
 (Millones US\$)

Clasificación Balanza de Pagos	Segmentos Uruguay XXI	2018	2019	2020	2021	2022
Informáticos	Software & ITO	646	798	855	816	980
Profesionales y de consultoría	Empresariales/ Creativos & AEC	801	836	693	1.075	1.159
Financieros	Financieros	294	291	277	308	325
Telecomunicaciones	-	234	250	202	180	213
Técnicos y otros empresariales	Empresariales	65	99	59	45	71
Propiedad intelectual	-	55	34	26	45	52
Personales, culturales y recreativos	Creativos & AEC	64	68	38	59	82
Servicios Globales		2.159	2.376	2.150	2.529	2.882
Trading (calculado como margen de venta)	Comercio	1.653	1.740	1.398	3.581	2.817
Globales + Trading		3.811	4.116	3.548	6.110	5.700

Fuente: Uruguay XXI con base en el Banco Central del Uruguay.

Destinos de exportación de servicios globales

Con respecto a los destinos de exportación, se relevan distintas fuentes de información que permiten obtener un panorama de destinos para los principales rubros de servicios globales. Todas las fuentes muestran la importancia de Estados Unidos como destino de exportación de este tipo de servicios.

- Los mercados de exportación del sector TIC son relevados por la Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información (CUTI). En 2021, más del 58% de las ventas se dirigieron a Estados Unidos, que es tradicionalmente el principal destino de exportación del sector. Reino Unido se ubicó en segundo lugar con más de 17%, seguido de Chile, Colombia, Canadá y Argentina, entre otros países¹⁸.

¹⁸ Por más información ver: [Informe CUTI 2021](#)

- Respecto a las exportaciones de servicios audiovisuales, el Instituto Nacional del Cine y el Audiovisual del Uruguay (INCAU) publicó que entre 2019 y 2021 se declararon presupuestos por un monto de más de US\$ 85 millones. Si se examinan los destinos de estas producciones, se constata que Estados Unidos representa más del 70%, lo que da cuenta de la importancia de este destino también en los servicios audiovisuales.¹⁹
- Como se menciona más adelante, para las empresas instaladas en zonas francas que exportan servicios también se destaca Estados Unidos como principal destino.

Exportaciones desde zonas francas

Varias zonas francas en Uruguay se han especializado en la prestación de servicios globales y una gran parte de las exportaciones se realizan desde allí. Según la información del Censo de Zonas Francas 2020 (último dato disponible)²⁰, se exportaron US\$ 1.993 millones de servicios no tradicionales, lo que representa el 87% de las exportaciones de servicios no tradicionales²¹. Además, se registraron ventas asociadas a las actividades de compraventa de mercancías por US\$ 1.283 millones, el 92% de las ventas por concepto de *trading*.

SERVICIOS GLOBALES DESDE ZONAS FRANCAS

Uruguay cuenta con un régimen de zonas francas que resulta muy atractivo para la provisión de servicios globales (ver Marco Regulatorio). En total hay quince zonas francas (incluyendo algunas en proceso de desarrollo y otra en proceso de aprobación del proyecto), de las cuales siete se especializan en servicios. A continuación, se presenta una breve descripción de las zonas francas de servicios en Uruguay²².

Zonas francas de servicios



Aguada Park²³: primera zona franca de servicios globales en Uruguay. Dispone de más de 55.000 m² ubicados en el corazón de la capital, frente a la bahía de Montevideo, muy próxima a las universidades y con la mayor conectividad de transporte urbano. Sus edificios cuentan con infraestructura de clase mundial, 20 pisos de oficinas flexibles, adaptable a las necesidades de las empresas y con un *datacenter*

¹⁹ [Datos del sector audiovisual - ACAU](#)

²⁰ [Censo ZZFF 2020](#), Dirección Zonas Francas. Ministerio de Economía y Finanzas.

²¹ Este porcentaje surge de calcular el cociente entre US\$ 1.993 millones y US\$ 2.286 millones ([Ver Cuadro 8 del Censo ZZFF 2020](#)).

²² Información proporcionada por cada explotador de las zonas francas (junio 2023).

²³ Por más información: www.aguadapark.com

de última generación con alta conectividad, robustez, ciberseguridad y monitoreo las 24 horas todos los días de la semana, entre otros.

Se define como “la zona franca boutique de Montevideo”, dinámica, de diseño moderno y alto estándar de calidad. El concepto “Comunidad y Bienestar” es altamente reconocido entre las más de 120 empresas instaladas con sus más de 3.000 colaboradores. Marcan la diferencia jóvenes uruguayos profesionales y capacitados que brindan servicios al mundo.

Aguada Park cuenta con áreas comunes verdes, *game room* para recreación, actividades culturales y corporativas, diferentes ofertas gastronómicas, sala de conferencias, vestuarios, parkings, bicicleteros y un *rooftop* único con las mejores vistas de Montevideo. Dentro de los pilares de Aguada Park está el cuidado del medio ambiente, llevando una política de sustentabilidad para el futuro.

Algunas de las empresas que eligen como HUB a Aguada Park provienen de diversas industrias como BPO (*Business Process Outsourcing & IT*), GBS (*Global Business Services*), *Contact Centers*, desarrollo y comercialización de software, Internet, sector financiero, *trading* de productos, navieras, servicios profesionales, agencias de publicidad, *tradings*, representaciones, desarrollo de negocios, etc. Algunos de los clientes que la distinguen son Mercado Libre, Cencosud, Alorica, Workplace Options, Terumo BCT, Corporación Navíos, Ingenious Americas, Kinesis, Protect Group, Latechco, Intraway, Bamboo Payments, Ferrere, Wunderman Thompson Studios, entre otros.



Parque de las Ciencias: ocupa una superficie de 85 hectáreas y se ubica en el departamento de Canelones, sobre la Ruta 101 y a tan sólo 1 km del Aeropuerto Internacional de Carrasco, lo que le proporciona una ubicación estratégica.

Cuenta con capacidad para albergar actividades comerciales, industriales y de servicios. Su construcción comenzó a mediados de 2010 y actualmente existen aproximadamente 55.000 m² construidos con una inversión en infraestructura que supera los US\$ 220 millones. Entre dichas actividades se destacan proyectos pioneros en producción y desarrollo bajo régimen de Zona Franca de medicamentos de uso humano y otros vinculados a ciencias de la vida, salud animal y recientemente a producción de cannabis medicinal.

El cliente ancla es la compañía farmacéutica Megalabs que cuenta en el Parque con su principal planta de 23.000 m² para la producción de productos estériles, sólidos y oftálmicos y un

centro de investigación y desarrollo de última generación. Por otra parte, en mayo de 2021 Google LLC comunicó la adquisición de un predio de 30 hectáreas dentro de la Zona Franca para garantizar sus opciones de crecimiento en materia de infraestructura en la región.

En Parque de las Ciencias actualmente operan más de 65 usuarios con diversos rubros de actividad y trabajan aproximadamente 1000 personas. Entre los usuarios se encuentran varias compañías farmacéuticas, del rubro tecnológico, proveedoras de materias primas, comercializadoras de dispositivos médicos, operadores logísticos y prestadores de servicios en diversas áreas como finanzas, propiedad intelectual, marketing, diseño e ingeniería, entre otras. Ofrece una variada oferta de espacios, desde pequeñas superficies de oficinas a grandes naves industriales, con distintos niveles de acondicionamiento incluyendo opciones llave en mano, así como una amplia variedad de servicios de apoyo a las empresas que operan en el mismo.



WTC Montevideo Free Zone: es la zona franca de servicios del complejo World Trade Center Montevideo.

Localizado estratégicamente en la zona de mayor desarrollo urbanístico y de servicios de la ciudad, a metros de la rambla y a 20 minutos del Puerto y Aeropuerto Internacional de Carrasco.

Cuenta con infraestructura moderna en 44 pisos de oficinas distribuidos en dos torres dispuestas para todo tipo de empresas y colaboradores del mundo.

Tiene más de 200 empresas instaladas de 35 nacionalidades diferentes, desde las principales multinacionales tecnológicas y de agronegocios, a empresas regionales líderes en asesoramiento financiero, estudios profesionales de diversa índole, entre las cuales se destacan D Local, Globant, PwC, Deloitte, Baker Tilly, Bestseller, Etermax, Willis Towers Watson y Nation Traffic, entre otros.

Tiene 3.200 m² de espacios verdes y áreas diseñadas para que la comunidad interactúe, mejorando la calidad de vida laboral. El complejo cuenta con certificación LEED y Certificación Empresa, un *datacenter* de primer nivel y un sistema de seguridad las veinticuatro horas todos los días de la semana.



Zonamerica: con más de 30 años de experiencia y presencia en Uruguay y Colombia, Zonamerica se especializa en el diseño y la creación de comunidades internacionales de negocios de alta competitividad.

Localizada estratégicamente en Montevideo, próxima al Aeropuerto Internacional de Carrasco, Zonamerica Uruguay se desarrolla en 90 hectáreas de uso mixto. Desde el campus, Zonamerica proporciona a sus clientes una solución locativa integral basada en infraestructura flexible y escalable de clase mundial, con modernos servicios de tecnología redundantes, en un sofisticado ecosistema de negocios con *amenities* y servicios únicos para sus colaboradores, facilitando el crecimiento de las compañías y de las personas.

Consolidada como la comunidad internacional de negocios #1 de Uruguay y con más de 7.000 colaboradores, Zonamerica atrae y potencia al talento más calificado de la región y ofrece un entorno único para su desarrollo: un entorno sustentable con una cultura vivaz que estimula la creatividad y el *networking*.

Zonamerica ofrece un ecosistema eficiente y seguro con más de 500 empresas instaladas de las 14 industrias con mayor crecimiento de la economía mundial, como servicios financieros, IT, pharma, biotecnología, consultoría, comercio internacional, logística, entre otras. Además, se constituye como el hub de las empresas internacionales más dinámicas en la región: Airbus, Altisource, Assist-Card, Despegar, Finning, Insigneo, Merck, RCI, Ricoh, Sabre, Satellogic, Trafigura, UBS y Verifone, entre otras.

Zonas francas de servicios en desarrollo



**WTC™ PUNTA DEL ESTE
FREE ZONE**

WTC Punta del Este Free Zone: es la zona franca de servicios en Punta del Este que inició su construcción a mediados de 2022 y se estima que finalice en agosto 2025. Constará de una torre de 27 niveles y un área total de 28.000 m², distribuidos en pisos de 750 m². La torre contempla todos los requerimientos a nivel de tecnología, infraestructura, eficiencia energética para obtener la Certificación LEED. Se estima una inversión de US\$ 65 millones.



Zona Franca del Plata: en junio 2023 se autorizó a la empresa Zona Franca del Plata a explotar una zona franca privada de servicios en Colonia del Sacramento.

En 2021 se aprobó la construcción por la Intendencia de Colonia y la Junta Departamental. Además, tiene la habilitación ambiental por parte del Ministerio de Ambiente. Va a constar de un edificio de cinco plantas en la zona del Real de San Carlos. La inversión total rondará los US\$ 20 millones y quedaría operativa en el segundo semestre de 2025. El predio utilizado para la construcción de este emprendimiento se ubica en Rambla de las Américas y Eloy Perazza, con una superficie total de 11.200 m² total de construcción y 8.565 m² arrendables. Será la

primera zona franca del litoral destinada al sector servicios y se espera que reciba 110 empresas con una ocupación estimada de 1.000 personas²⁴.

El edificio será de madera, lo que presenta un bajo impacto ambiental por ser un gran aislante natural que redundará en el ahorro energético. Además, ese tipo de estructura cuenta con la ventaja de ser un producto con bajas emisiones de carbono en su fabricación y la disminución significativa en los plazos de construcción, respecto a las obras tradicionales.²⁵

Proyectos vinculados a zona francas de servicios



Punta del Este Studios: en noviembre de 2019 el Poder Ejecutivo autorizó **la primera zona franca temática del país**. Está ubicada en Maldonado y se denomina Punta del Este Studios. La inversión para la infraestructura del parque se estima en US\$ 21 millones y

corresponde a una infraestructura escenográfica específica para la industria audiovisual. El proyecto cuenta con un predio de 30 hectáreas, donde se incluyen estudios insonoros de filmación, varios sets y edificios de oficinas multipropósito con el fin de albergar a las llamadas “industrias creativas” en las áreas de investigación, desarrollo, producción, almacenamiento, procesamiento y distribución de servicios audiovisuales. El inicio de las obras está previsto para el segundo semestre de 2023.

²⁴ [¿Cómo funcionará la Zona Franca de Servicios que se proyecta instalar en Colonia? - La Diaria](#)

²⁵ [Gobierno aprobó construcción de zona franca de servicios en Colonia del Sacramento - La Diaria](#)

CENSO DE ZONAS FRANCAS 2020

El **Censo de Zonas Francas** tiene información sobre casi la totalidad de las empresas que realizan actividades desde territorio franco. Si bien la apertura a nivel de actividad del censo no permite realizar un análisis del todo comparable con la información publicada en Balanza de Pagos a nivel de servicios globales, la información agregada es de interés para el sector, teniendo en cuenta que la mayoría de sus ventas al exterior se producen en zonas francas. En este apartado se presentan dos cuadros. El primero contiene las empresas, el empleo y las exportaciones de las zonas francas especializadas en servicios.

Zonas francas de servicios (2020)

	Empresas Exportadoras	Empleo	Exportaciones (Mill de US\$)
Zonamerica	371	7.022	1.673*
WTC Free Zone	108	1.620	815
Aguada Park	72	2.988	741
Parque de las Ciencias	24	969	177**
Total Zonas Francas de Servicios	575	12.599	3.406

Notas: * incluye comercio. **incluye bienes.

El segundo cuadro muestra un detalle las exportaciones de servicios desde zonas francas por tipo de servicio y por destino. Estados Unidos se ubica como el principal receptor de servicios desde zonas francas, a nivel de servicios de software & ITO y servicios empresariales. Europa lo sigue en importancia.

Exportaciones desde zonas francas por destino y actividad (2020) (Millones US\$)

Actividad Principal	Asia	Europa	Resto	Resto de LAC	Estados Unidos	Mercosur	Total
Servicios	378	402	64	297	698	231	2.071
Transporte y almacenamiento	3	63	0	3	4	3	77
Información y comunicación	30	121	0	26	449	31	657
Financieros y de seguros	2	112	4	29	140	53	340
Inmobiliarios	0	0	0	0	0	0	0
Profesionales y técnicos	337	51	59	127	76	20	672
Administrativos y de apoyo	3	46	0	102	24	92	267
Artes y entretenimiento	0	1	0	1	0	0	2
Otros servicios	2	8	0	10	5	31	56
Trading	154	240	31	493	135	230	1.283

INVERSIONES

El 63% de las inversiones²⁶ anunciadas en 2022 corresponden a actividades que se agrupan bajo el concepto de servicios globales, con 60% del total de inversiones en segmentos de empresariales y software & ITO y el 3% asociado a comercio (principalmente logística). Dentro de los segmentos empresariales y software, sobresalen las inversiones en centros TI²⁷ y en CSG²⁸, que explican el 49% y el 30% respectivamente. En el Cuadro 5 se detallan los anuncios de inversión de empresas extranjeras en el país en el sector de servicios globales de exportación.

Cuadro 5
Anuncios de proyectos de inversión en Uruguay - Servicios globales (2022)

Fecha de anuncio	Inversión	Origen	Sector	Sector Cuenta Inversora	Tipo de Proyecto
Dic-22	Grupo BIND	Argentina	CSG	FINANCIEROS	Nueva Inversión
Dic-22	BARBUSS	Bélgica	CSG	FINANCIEROS	Nueva Inversión
Dic-22	Epam Systems	Estados Unidos	SERVICIOS I+D	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión
Nov-22	CENCOSUD CHILE	Chile	CSG	TEXTIL	Nueva Inversión
Oct-22	Dualboot Partners	Estados Unidos	CENTRO TI	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión
Oct-22	Hyperclear	Sudáfrica	CSG	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión
Set-22	SURPRISE SHIRTS	Reino Unido	CDR	VESTIMENTA Y CALZADO	Nueva Inversión
Set-22	WORKPLACE OPTIONS	Estados Unidos	CSG	PROFESIONALES-BPO	Nueva Inversión
Ago-22	Exness	Chipre	CSG	GRUPO/FONDO INVERSOR	Nueva Inversión
Ago-22	Fantastic Funding	Estados Unidos	CSG	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión
Ago-22	Banque Syz & CO	Suiza	FIN&SEG	FINANCIEROS	Nueva Inversión
Jul-22	1NCE	Alemania	Centro TI	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión
Jun-22	MFS Investment Management (MFS International)	Canadá	CSG	FINANCIEROS	Nueva Inversión
Jun-22	Labbi GO	Argentina	E-COMMERCE	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión
Jun-22	Microsoft	Estados Unidos	SERVICIOS I+D	TECNOLÓGICAS	Reinversión
May-22	MERCADOLIBRE	Argentina	Centro TI	TECNOLÓGICAS	Reinversión
May-22	PRINTFACTORY	Países Bajos	Centro TI	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión
Abr-22	COMBINED RATIO SOLUTIONS	Estados Unidos	Centro TI	PROFESIONALES-BPO	Nueva Inversión
Abr-22	INFOGAIN	Estados Unidos	Centro TI	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión
Abr-22	NIMBLE GIANT ENTERTAINMENT	Argentina	SERVICIOS CREATIVOS	CREATIVOS	Nueva Inversión
Mar-22	AGROTOKEN ESPAÑA	España	Centro TI	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión

²⁶ Cantidad de proyectos de inversión.

²⁷ Centros TI: actividades de desarrollo de productos y servicios TI como soluciones informáticas, inteligencia artificial, plataformas digitales, entre otros.

²⁸ CSG: dentro de los centros de servicios globales se incluyen actividades como centro de servicios compartidos, *call centers*, servicios profesionales, BPO, KPO, *trading* y *procurement*, entre otros.

Feb-22	INFINOX	Reino Unido	CSG	TECNOLÓGICAS	Nueva Inversión
Ene-22	CloudGaia	Argentina	CENTRO TI	TECNOLÓGICAS	Reinversión

Nota: se presentan las empresas que autorizaron a Uruguay XXI a publicar su nombre. Se toman en cuenta nuevas inversiones y reinversiones.

Fuente: elaborado por Uruguay XXI con base en FDI Markets y datos propios.

En el Cuadro 6 se detallan los acuerdos con compradores extranjeros para empresas establecidas en Uruguay en el sector de servicios globales de exportación.

Cuadro 6
Anuncios de fusiones y adquisiciones - Operaciones con empresas uruguayas (2022)

Fecha de anuncio	Inversión	Empresa Objetivo	Origen	Plataforma Sector	Sector Cuenta Inversora	Tipo de Proyecto
Nov-22	Saks Consultoria, Assessoria, Vida e Previdencia Ltda	DIF Markets Agente de Valores SA	Brasil	FIN&SEG	GRUPO/FONDO INVERSOR	Adquisición
Nov-22	Constellation Software Inc	Datalogic Ingenieros SRL (Datalogic Software)	Canadá	CENTRO TI	TECNOLÓGICAS	Adquisición
Nov-22	ADVANTA SEEDS UK LTD	HOSEMILLAS HOLDING SA	Hong Kong	CSG	AGRO - ALIMENTOS	Participación minoritaria
Jul-22	Anymarket Technologies SA	Sagal	Brasil	CENTRO TI	TECNOLÓGICAS	Adquisición
Jun-22	ITAU UNIBANCO HOLDING SA	RESONANCE URUGUAY SA	Brasil	CSG	FINANCIEROS	Adquisición
May-22	Emergent Cold Latin America (Emergent LatAm)	Polo Logistico de Frio (PLF)	Brasil	OPERADOR LOGÍSTICO	LOGÍSTICA	Adquisición
May-22	THE SANDBOX	CUALIT	Hong Kong	CENTRO TI	TECNOLÓGICAS	Adquisición
May-22	OIKOCREDIT ECUMENICAL DEVELOPMENT CO-OPERATIVE SOCIETY UA	BANKINGLY	Países Bajos	CENTRO TI	FINANCIEROS	Participación minoritaria
Abr-22	Globant	GeneXus	Argentina	CENTRO TI	TECNOLÓGICAS	Adquisición
Abr-22	Desconocido	H TECHNOLOGIES INC.	Desconocido	CENTRO TI	DESCONOCIDO	Participación minoritaria
Abr-22	Greyhound Capital	Strike Security LLC	Reino Unido	CENTRO TI	GRUPO/FONDO INVERSOR	Participación minoritaria
Mar-22	NET2PHONE INC.	INTEGRA CCS	Estados Unidos	CENTRO TI	TELECOM	Adquisición
Mar-22	Mouro Capital; Quona Capital Management Ltd	Nocnoc Group LLC (nocnoc)	Reino Unido	CENTRO TI	GRUPO/FONDO INVERSOR	Participación minoritaria
Feb-22	SOFI TECHNOLOGIES	TECHNISYS	Estados Unidos	CENTRO TI	TECNOLÓGICAS	Adquisición
Ene-22	SkyTel Telecomunicaciones Argentina SA	Avanza	Argentina	CSG	PROFESIONALES -BPO	Adquisición
Ene-22	Cartesian Capital Group	TIENDAMIA	Estados Unidos	FIN&SEG	GRUPO/FONDO INVERSOR	Participación Minoritaria

Nota: los compradores de estos acuerdos tienen capitales extranjeros.

Fuente: elaborado por Uruguay XXI con base en EMIS y ORBIS.

EMPLEO

El sector servicios es muy intensivo en mano de obra y Uruguay no es la excepción, pues emplea casi el 75% de la población ocupada²⁹. Además, los servicios globales -por los tipos de servicios que incluyen- contribuyen en particular generando empleos de calidad³⁰, que demandan un alto grado de calificación.

En esta sección se estima el empleo del sector y de sus segmentos, utilizando información del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS). Con base en la información disponible, **se observa que el sector de servicios globales en Uruguay emplea casi a 33.000 personas en relación de dependencia (2022)**. De este total, se estima que la mitad son empleos ubicados en zonas francas. El siguiente cuadro presenta la estimación del empleo del sector con base en la información de empleo directo de las empresas grandes y medianas. De este total, más del 80% se concentra en los subsectores de software y servicios empresariales, seguido del personal ocupado en actividades de comercio y trading.

Asimismo, utilizando fuentes de información complementarias³¹, se estimó el número de **empresas. Existen más de 600 empresas en Uruguay vinculadas al sector de servicios globales**. Es importante remarcar que esta es una estimación de cota mínima, ya que se están considerando fundamentalmente las empresas grandes y medianas, sin incluir a las micro y pequeñas empresas que suelen ser numerosas. Casi el 71% de las empresas corresponden a servicios corporativos y software, seguida por empresas en servicios financieros. Las empresas de este sector se ubican en el área metropolitana de Montevideo y gran parte en las zonas francas especializadas en servicios.

²⁹ Encuesta Continua de Hogares (ECH) 2022.

³⁰ El grado de informalidad de los sectores asociados a los Servicios Globales es de 7,7%, frente al 20,6% del total de la economía (ECH 2022).

³¹ Encuesta Anual de Actividad Económica (EAAE 2021) del INE, Dirección Nacional de Aduanas (DNA), Censo de Zonas Francas del Ministerio de Economía y Finanzas y BCU.

Cuadro 7
Empleo y empresas -Servicios globales - 2022

Segmento	Subsector	Empresas	Empleo
Servicios Financieros	Agentes de Valores	22	382
	Asesores de inversión	32	421
	Gestores de Portafolios	43	491
		97	1.294
Servicios Empresariales	Contact centers	25	5.252
	Centros de servicios	33	6.435
	Otros Servicios Profesionales y empresariales	191	2.611
		249	14.298
Comercio	Centros de distribución regional y servicios asociados	79	3.684
	Compra y venta de mercaderías (trading)	15	970
		94	4.654
Software & ITO	Centros de servicios IT	17	7.568
	Otros servicios de software	208	5.001
		225	12.569
Servicios Globales		665	32.815

Notas: 1) Servicios Financieros: se incluyen todos los agentes de valores, Asesores de inversión y gestores de portafolios autorizados por BCU con 5 o más empleados. 2) Servicios Empresariales: dentro de *Contact Centers* se incluyen empresas con más de veinte empleados que atienden al mercado local y al exterior. En otros servicios, para fuera de zonas francas se consideran solo las que tienen más de veinte empleados. 3) Las empresas del sector Comercio incluyen: centros de distribución regional (principalmente del sector farmacéutico), operadores logísticos asociados y empresas que realizan intermediación de mercaderías que no pasan por territorio uruguayo (*traders*). 4) El empleo en el sector de Software & ITO es estimado a partir de la propensión exportadora total.

Fuente: elaborado por Uruguay XXI con base en MTSS, EAAE 2021 y Dirección Nacional de Aduanas, entre otros.

4.3. TALENTO

El empleo en el sector servicios da cuenta de su importancia en la economía y es una aproximación de la demanda de trabajadores que realiza el sector. Por el lado de la oferta, hay que considerar la disponibilidad de talento en Uruguay en estos sectores. En esta sección primero se examina el número de personas trabajando en actividades relacionadas a los servicios globales. En 2022 más de 200.000 personas trabajaban en tareas de interés para el sector. La división por tipo de tarea se observa en el siguiente cuadro y también la evolución del empleo en los últimos cinco años. La mayor cantidad de empleo se observa en actividades

asociadas a la contabilidad y finanzas y también TIC, en línea con la evolución de las exportaciones en el sector.

Cuadro 8
Personas trabajando en tareas relacionadas con servicios globales

Tarea	2018	2019	2020	2021	2022
Contabilidad	61.623	61.317	62.761	58.673	67.774
TIC	24.383	23.365	29.003	30.900	32.174
Creativos y AEC	33.669	34.247	35.107	33.230	33.254
Ventas	14.479	14.691	15.058	18.762	20.133
Atención al cliente	10.617	9.743	11.503	12.076	11.183
Otros administrativos	10.381	10.409	10.905	10.973	11.281
Logística	9.646	10.144	9.982	10.439	8.965
Finanzas	8.226	7.831	8.386	7.389	7.998
Legal	7.766	8.725	10.044	8.832	10.815
Recursos Humanos	3.146	2.667	2.666	2.803	3.455
Compras	3.418	2.520	2.078	3.012	2.904
Total	187.354	185.659	197.492	197.088	209.936

Fuente: Uruguay XXI con base en la Encuesta Continua de Hogares (2022) según Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO).

Uruguay cuenta con una oferta educativa mixta desde el nivel inicial hasta la universidad, con centros públicos gratuitos y centros privados³². En el Cuadro 9 se constata el alto porcentaje de matriculados en carreras universitarias vinculadas a servicios empresariales. Por su parte, para el caso de carreras técnicas se destacan las carreras vinculadas a TIC.

Tanto desde el sector público como desde el sector privado surgieron en los últimos años otras iniciativas de formación, principalmente vinculadas al sector TI. Algunos ejemplos son programas como Jóvenes a Programar, Sembrando TIC, Holberton y SoyHenry. Asimismo, en 2022 se lanzó el Programa Uruguay Bootcamp con financiamiento de INEFOP³³.

³² Los principales centros que ofrecen formación universitaria en Uruguay son Universidad de la República (UdelAR), Universidad del Trabajo en Uruguay (UTU), Universidad Tecnológica (UTEC), Universidad ORT Uruguay (ORT), Universidad Católica en Uruguay (UCUDAL), Universidad de la Empresa (UDE), Universidad de Montevideo (UM) y Universidad CLAEH.

³³ Por más información ver: [Informe del Sector TIC en Uruguay](#).

Cuadro 9
Carreras universitarias (2021)

Campos	Ingresados	Ingresados 2021 vs 2020	Matriculados	Matriculados en Carreras SSGG (%)	Graduados
<i>Finanzas y contabilidad</i>	7.400	29%	42.044	29%	2.044
<i>Procesos legales</i>	4.064	33%	26.318	18%	1.051
<i>Recursos humanos</i>	3.802	30%	18.030	12%	668
<i>Ciencias sociales</i>	2.887	19%	14.525	10%	430
Total - BPO	18.153	29%	100.917	70%	4.193
<i>Arquitectura</i>	801	18%	6.649	5%	552
<i>Ingeniería</i>	945	-4%	5.359	4%	198
Total - Arquitectura e ingeniería	1.746	5%	12.008	8%	750
<i>Servicios creativos</i>	1.372	7%	6.052	4%	166
<i>Servicios de la comunicación y creativos</i>	1.780	15%	7.790	5%	285
Total - Servicios creativos	3.152	11%	13.842	10%	451
<i>TIC</i>	4.311	32%	17.935	12%	512
Total - TIC	4.311	32%	17.935	12%	512
Total	27.362	25%	144.702	100%	5.906

Fuente: Uruguay XXI con base en el Anuario de Educación del Ministerio de Educación y Cultura (MEC).

Cuadro 10
Carreras técnicas (2021)

Campos	Matriculados	Matriculados en Carreras SSGG (%)
<i>Finanzas y contabilidad</i>	2.174	19%
<i>Procesos legales</i>	0	0%
<i>Recursos humanos</i>	753	7%
<i>Ciencias sociales</i>	575	5%
Total - BPO	3.502	31%
<i>Arquitectura</i>	339	3%
<i>Ingeniería</i>	612	5%
Total - Arquitectura e ingeniería	951	8%
<i>Servicios creativos</i>	459	4%
<i>Servicios de la comunicación y creativos</i>	1.596	14%
Total - Servicios creativos	2.055	18%
<i>TIC</i>	4.746	42%
Total - TIC	4.746	42%
Total	11.254	100%

Fuente: Uruguay XXI con base en el Anuario de Educación del MEC.

5. ANEXOS

5.1. DEFINICIÓN DE SERVICIOS GLOBALES DE EXPORTACIÓN

Por más información sobre la definición de servicios globales de exportación ver: [Definición de servicios globales](#).

5.2. INSTITUCIONALIDAD

Por más información sobre la institucionalidad del sector en Uruguay, ver: [Institucionalidad](#).

5.3. MARCO NORMATIVO PARA LA EXPORTACION DE SERVICIOS EN URUGUAY

Por más información sobre el marco regulatorio para exportar servicios desde Uruguay, ver: [Marco normativo para las exportaciones de servicios desde Uruguay](#).

5.4. MARCO REGULATORIO PARA EL SECTOR SERVICIOS GLOBALES

Por más información sobre el marco regulatorio del sector en Uruguay ver: [Marco Regulatorio](#).

5.5. LISTADO DE CARRERAS

Por más información sobre el listado de carreras en Uruguay en el sector de servicios globales, ver: [Listado de carreras](#).

6. URUGUAY EN CIFRAS

URUGUAY EN CIFRAS

Nombre oficial	República Oriental del Uruguay
Localización geográfica	América del Sur, limítrofe con Argentina y Brasil
Capital	Montevideo
Superficie	176.215 km ² . 95% del territorio es suelo productivo apto para la explotación agropecuaria
Población (2022)	3,57 millones
Crecimiento de la población (2022)	0,3% (anual)
PIB per cápita (2021)	US\$ 21.164
Moneda	Peso uruguayo (\$)
Tasa de alfabetismo	0,98
Esperanza de vida al nacer	77,9 años
Forma de gobierno	República democrática con sistema presidencial
División política	19 departamentos
Zona horaria	GMT - 03:00
Idioma oficial	Español

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
PBI (Var % Anual)	0,16%	0,74%	-6,26%	5,28%	4,92%	1,97%
PBI (Millones US\$)	65.118	61.992	53.613	61.380	74.182	75.484
Población (Millones personas)	3,51	3,52	3,53	3,54	3,55	3,57
PBI per Cápita (US\$)	18.573	17.619	15.184	17.324	20.867	21.164
Tasa de Desempleo - Promedio Anual (% PEA)	8,3%	8,9%	10,4%	9,3%	7,9%	8,1%
Tipo de cambio (Pesos por US\$, Promedio Anual)	30,8	35,3	42,1	43,6	39,5	40,9
Tipo de cambio (Variación Promedio Anual)	7,3%	14,7%	19,2%	3,6%	-9,4%	3,5%
Precios al Consumidor (Var % acumulada anual)	8,0%	8,8%	9,4%	8,0%	8,3%	6,7%
Exportaciones de bienes y servicios (Millones US\$)**	17.216	17.185	13.735	19.336	22.605	23.605
Importaciones de bienes y servicios (Millones US\$)**	13.964	13.499	11.364	14.903	18.716	21.287
Superávit / Déficit comercial (Millones US\$)	3.252	3.687	2.371	4.433	3.889	2.318
Superávit / Déficit comercial (% del PBI)	5,0%	5,9%	4,4%	7,2%	5,2%	3,1%
Resultado Fiscal Global (% del PBI)	-3,9%	-4,4%	-5,8%	-4,1%	-3,4%	-
Formación bruta de capital (% del PBI)	14,9%	14,3%	16,4%	19,2%	18,8%	-
Deuda Bruta del Sector Público (% del PBI)	59,1%	60,1%	74,5%	69,1%	64,3%	-
Inversión Extranjera Directa (Millones US\$) ***	-11	2.018	746	2.244	3.839	-
Inversión Extranjera Directa (% del PBI)	0,0%	3,3%	1,4%	3,7%	5,2%	-

*Datos proyectados en rojo.

Fuentes: BCU, INE, MEF y datos estimados (*). Los datos de resultado fiscal incluyen el efecto de Ley N°19.590 (cincuentones). En 2017 el BCU adoptó la metodología del 6to manual de balanza de pagos. La metodología incluye compra venta de mercaderías y reexportaciones y están disponibles desde el año 2012. Los datos son flujos netos por lo que pueden tomar valores negativos (**).



Uruguay XXI
PROMOCIÓN DE INVERSIONES,
EXPORTACIONES E IMAGEN PAÍS

 www.uruguayxxi.gub.uy

 info@uruguayxxi.gub.uy

  [UruguayXXI](#)