

# CALL CENTERS



I. VISION HISTORICA DE LAS ZONAS FRANCAS DEL SECTOR CALL CENTERS

Cuadro No. 1

**Evolución Principales Variables del Subsector Call Centers en Zonas Francas  
2004-2012**

Años	Empresas	Empleos	Salario Prom. Semanal (RD\$)		Area de Naves Ocupadas (P2)
			Operarios	Técnicos	
2004	25	4,548	1,518.89	2,994.20	281,374.73
2005	26	4,293	2,156.02	2,924.01	365,591.15
2006	26	5,432	2,474.49	3,809.47	345,351.53
2007	32	4,720	2,288.99	4,340.62	404,099.00
2008	36	5,694	3,211.31	4,051.39	448,907.79
2009	42	7,138	3,305.79	4,324.02	485,341.86
2010	45	8,428	3,415.15	4,678.01	579,173.77
2011	47	9,801	3,552.76	5,656.84	467,725.07
2012	56	12,578	2,812.55	5,223.37	691,633.66
<b>Variación % 2011-2012</b>	<b>19.15</b>	<b>28.33</b>	<b>-20.83</b>	<b>-7.66</b>	<b>47.87</b>

## II. EMPRESAS DE ZONAS FRANCAS DEL SUBSECTOR CALL CENTERS

### Cuadro No. 2

#### Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas por Parque, 2012

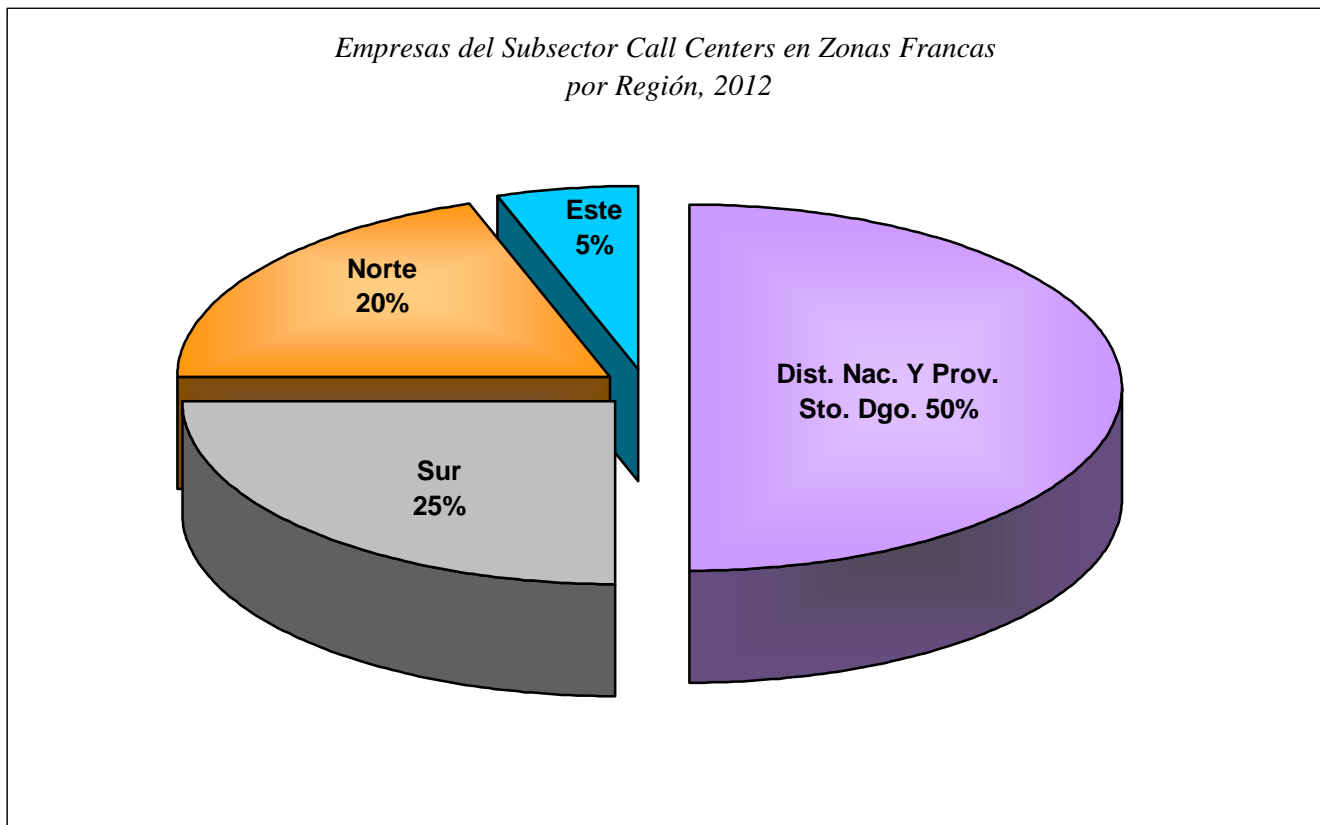
Parques	Empresas	Part. %
San Cristóbal (ITABO)	14	25.0
San Isidro	4	7.1
Cibernético	4	7.1
Puerto Plata	3	5.4
Gurabo	1	1.8
Tecnológico de Santiago	1	1.8
La Romana I	1	1.8
ZFE. Distrito Nacional	18	32.1
ZFE. Santiago	5	8.9
ZFE. La Altagracia	2	3.6
ZFE. Prov. Santo Domingo	2	3.6
ZFE. Puerto Plata	1	1.8
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

Cuadro No. 3

**Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas  
Por Región, 2012**

Regiones	Empresas	Part. %
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	28	50.0
Sur	14	25.0
Norte	11	19.6
Este	3	5.4
<b>Totales</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

Gráfico No. 1

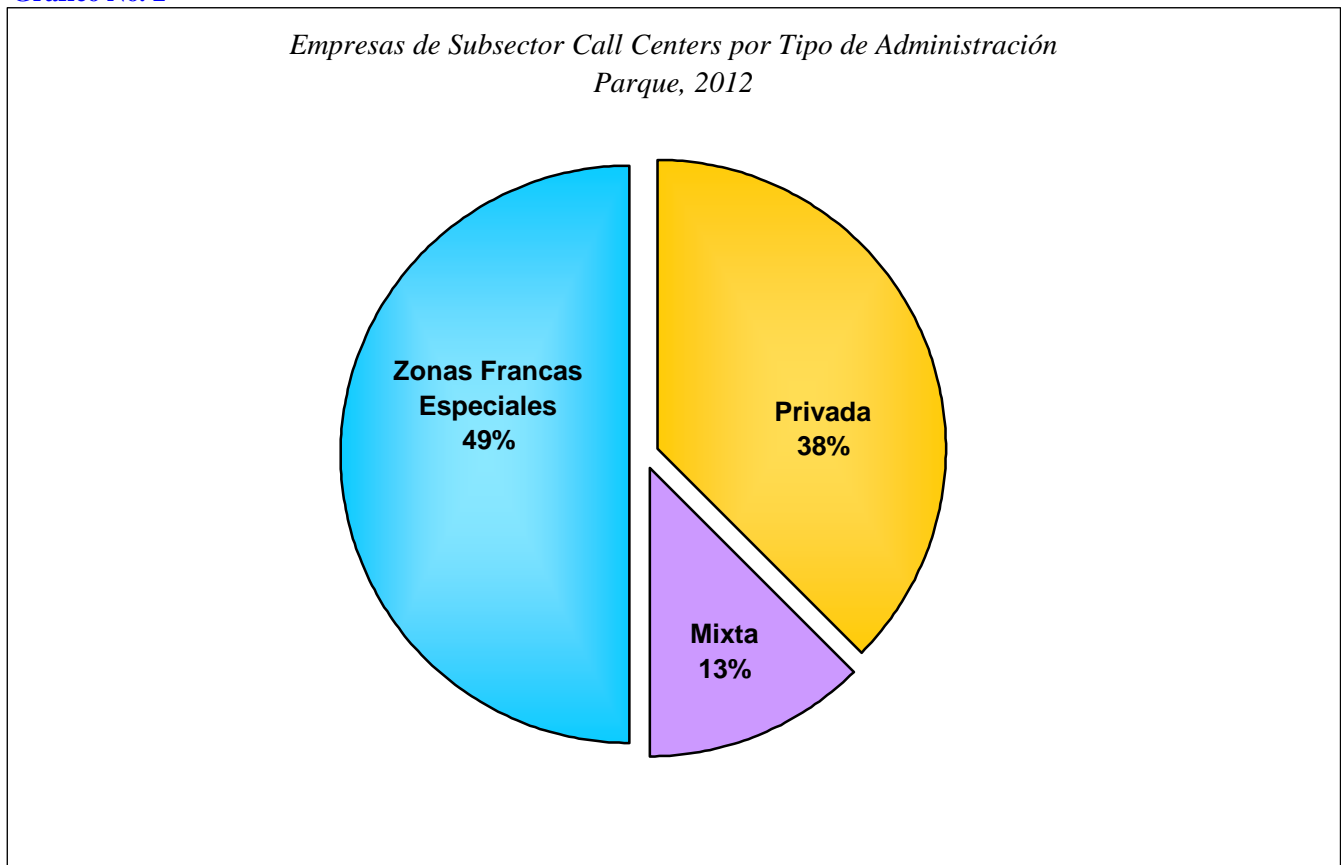


**Cuadro No. 4**

**Empresas de Subsector Call Centers por Tipo de Administración  
Parque, 2012**

<b>Tipos de Administración</b>	<b>Empresas</b>	<b>Part. %</b>
Privada	21	37.5
Mixta	7	12.5
Zonas Francas Especiales	28	50.0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico No. 2**

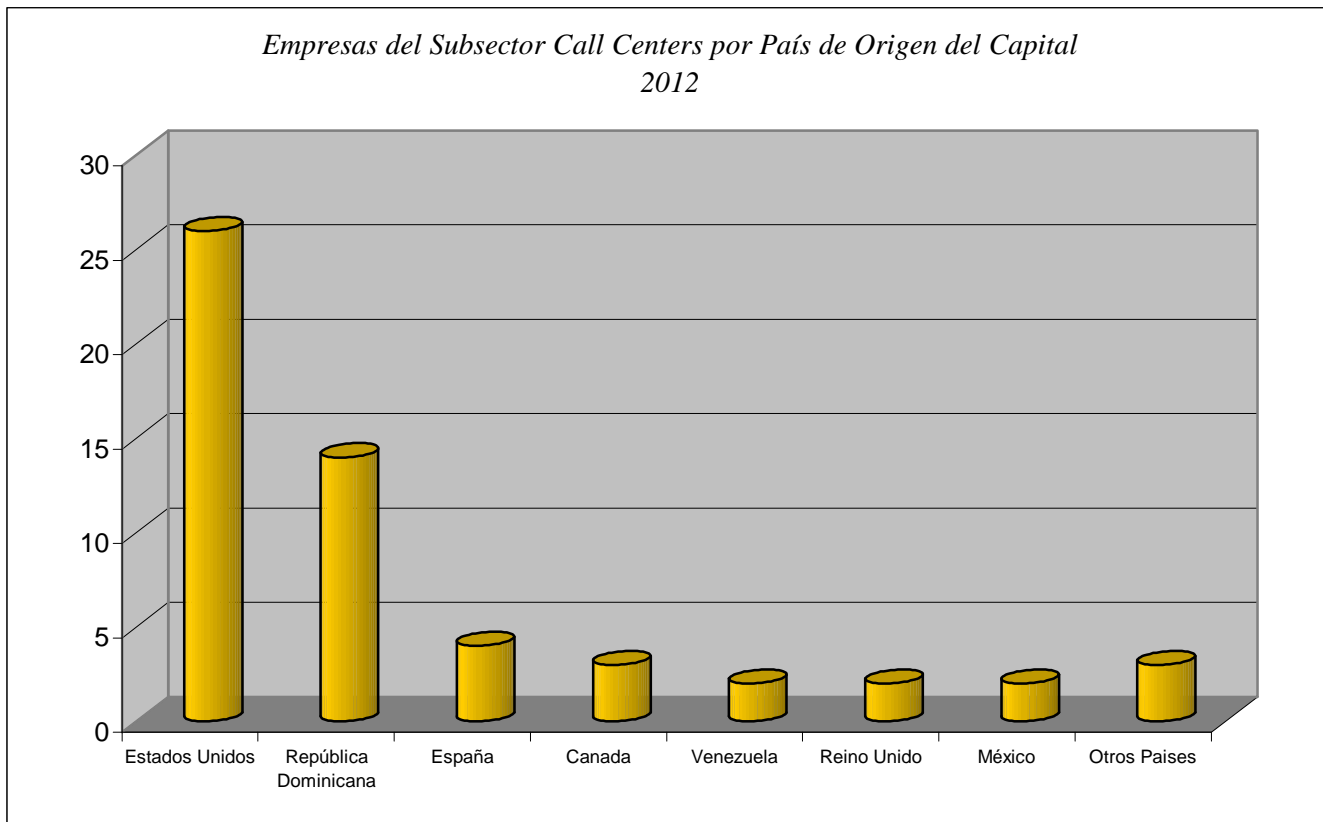


Cuadro No. 5

**Empresas del Subsector Call Centers por País de Origen del Capital  
2012**

Países	Empresas	Part. %
Estados Unidos	26	46.43
República Dominicana	14	25.00
España	4	7.14
Canada	3	5.36
Venezuela	2	3.57
Reino Unido	2	3.57
México	2	3.57
Otros Países	3	5.36
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.00</b>

Gráfico No. 3

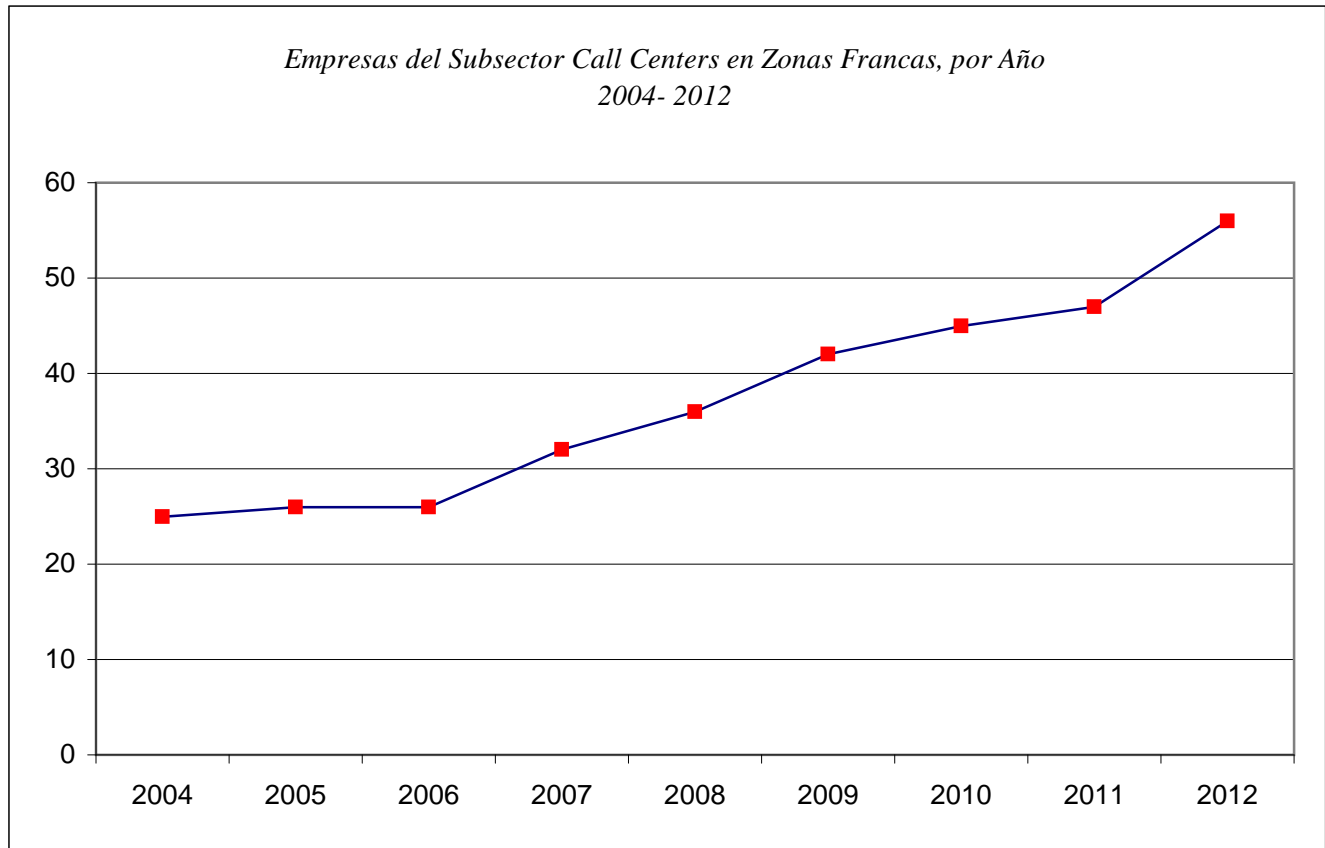


Cuadro No. 6

**Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Año  
2004-2012**

Años	Empresas	Variación Relativa
2004	25	---
2005	26	4.00
2006	26	0.00
2007	32	23.08
2008	36	12.50
2009	42	16.67
2010	45	7.14
2011	47	4.44
2012	56	19.15

Gráfico No. 4

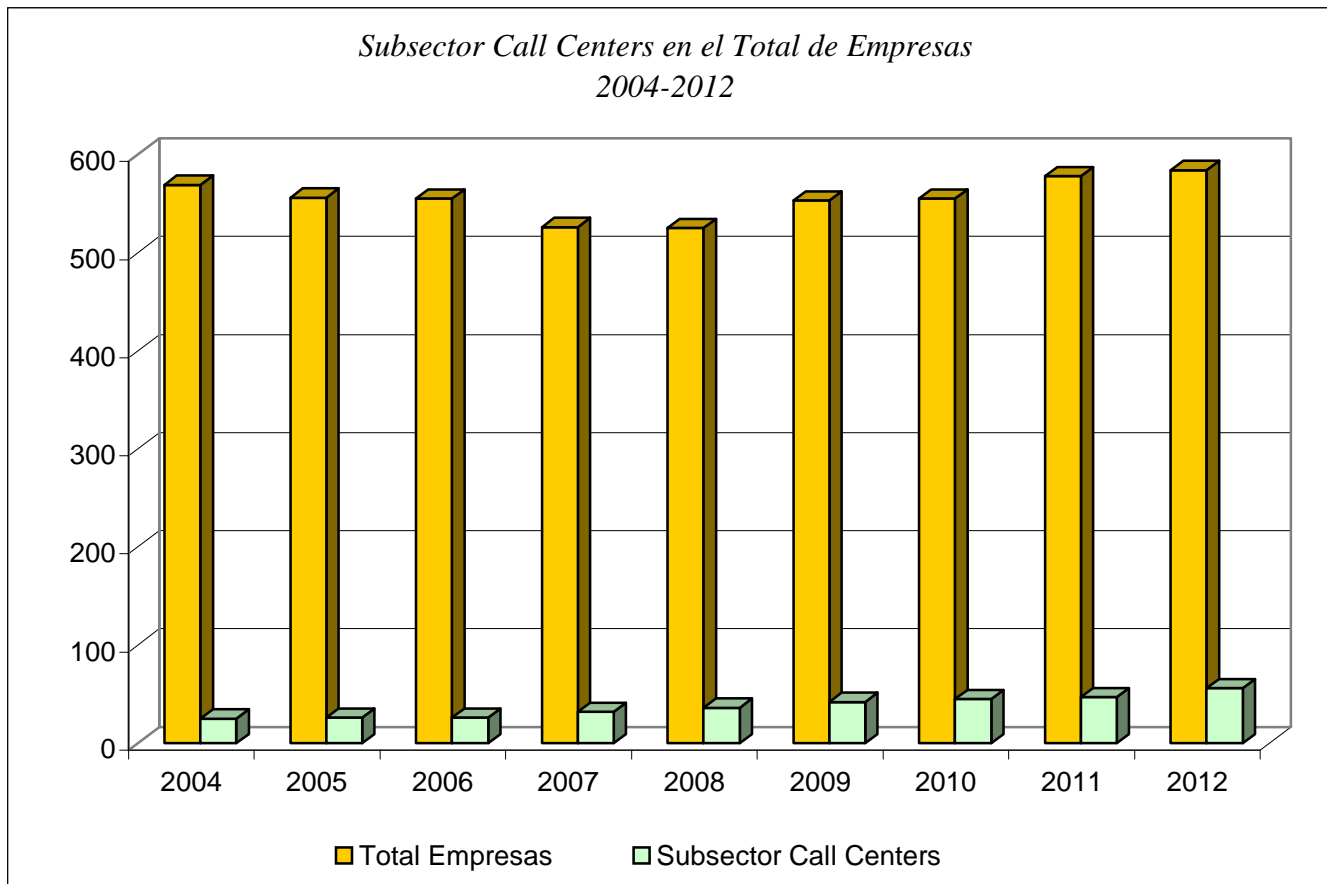


Cuadro No. 7

**Subsector Call Centers en el Total de Empresas de Zonas Francas**  
**Por Año, 2004-2012**

Años	Total Empresas	Subsector Call Centers	Part %
2004	569	25	4.4
2005	556	26	4.7
2006	555	26	4.7
2007	526	32	6.1
2008	525	36	6.9
2009	553	42	7.6
2010	555	45	8.1
2011	578	47	8.1
2012	584	56	9.6

Gráfico No. 5





Cuadro No. 8

**Area de Naves Ocupadas por las empresas del Subsector Call Centers  
por Parque (En P2)  
2012**

<b>Parques</b>	<b>Area de Naves</b>	<b>Part. %</b>
Cibernético	58,370.25	8.44
Gurabo	68,140.00	9.85
La Romana I	1,300.00	0.19
Puerto Plata	8,895.34	1.29
San Cristóbal (ITABO)	20,809.90	3.01
San Isidro	96,985.84	14.02
Tecnológico de Santiago	6,000.00	0.87
Z.F.E. Distrito Nacional	307,750.55	44.50
Z.F.E. La Altagracia	1,897.70	0.27
Z.F.E. Puerto Plata	4,600.00	0.67
Z.F.E. Santiago	67,599.28	9.77
Z.F.E. Santo Domingo	49,284.80	7.13
<b>Total</b>	<b>691,633.66</b>	<b>100.00</b>

### III. EMPLEOS Y SALARIOS

#### Cuadro No. 9

#### Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Parque y Sexo 2012

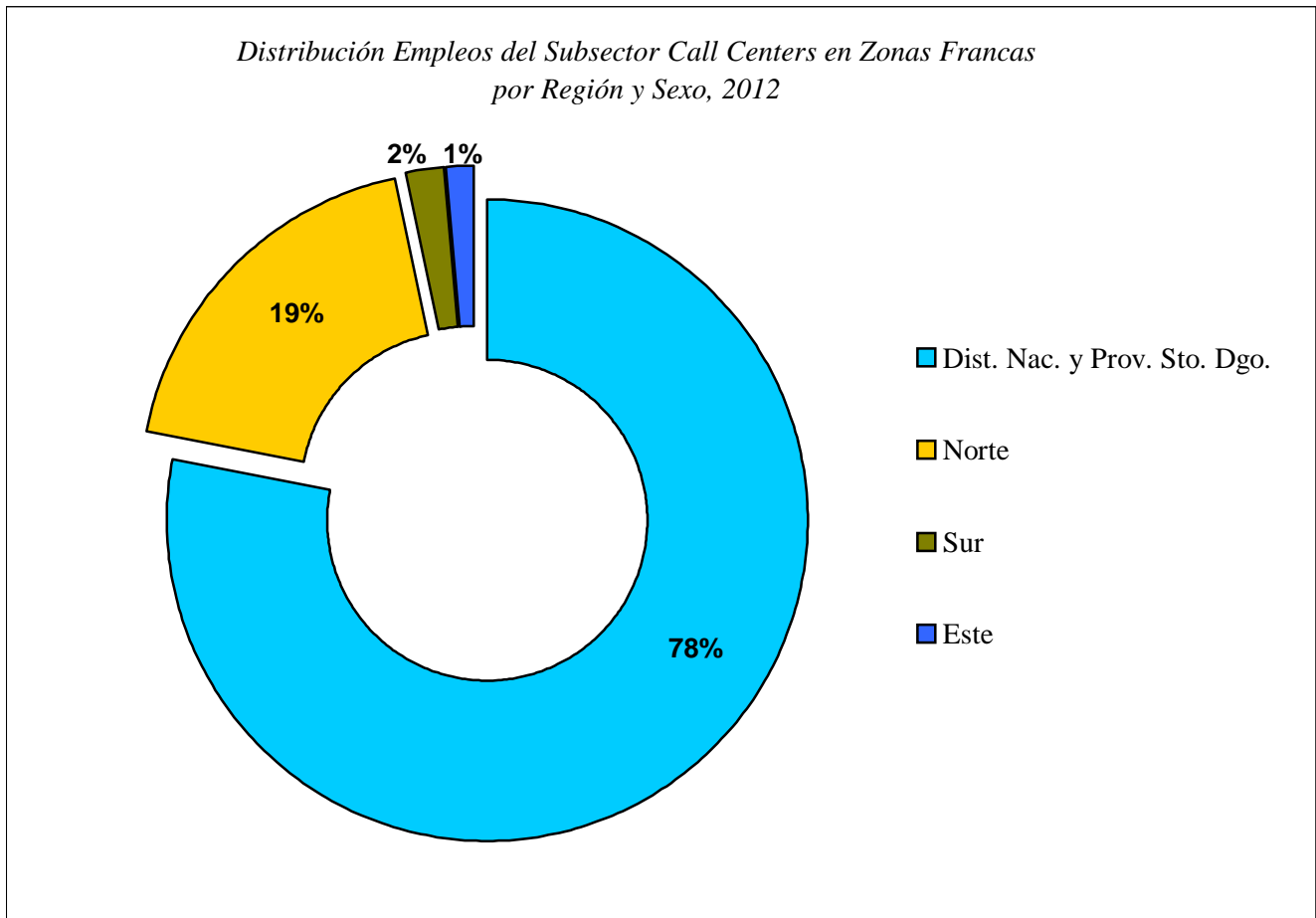
Parques	Masculinos	Femeninos	Total
San Isidro	1,519	908	2,427
Gurabo	503	404	907
Cibernético	420	403	823
San Cristóbal (ITABO)	122	119	241
Puerto Plata	36	23	59
La Romana I	29	24	53
Tecnológico de Santiago	4	1	5
Z.F.E. Dist. Nac. y Prov. Sto Dgo.	3,464	1,742	5,206
Z.F.E. Santo Domingo	811	545	1,356
Z.F.E. Santiago	739	551	1,290
Z.F.E. La Altagracia	72	43	115
Z.F.E. Puerto Plata	55	41	96
<b>Total</b>	<b>2,633</b>	<b>1,882</b>	<b>4,515</b>

Cuadro No. 10

**Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Región y Sexo  
2012**

Regiones	Masculinos	Femeninos	Total
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	6,214	3,598	9,812
Norte	1,337	1,020	2,357
Sur	122	119	241
Este	101	67	168
<b>Total</b>	<b>7,774</b>	<b>4,804</b>	<b>12,578</b>

Gráfico No. 6

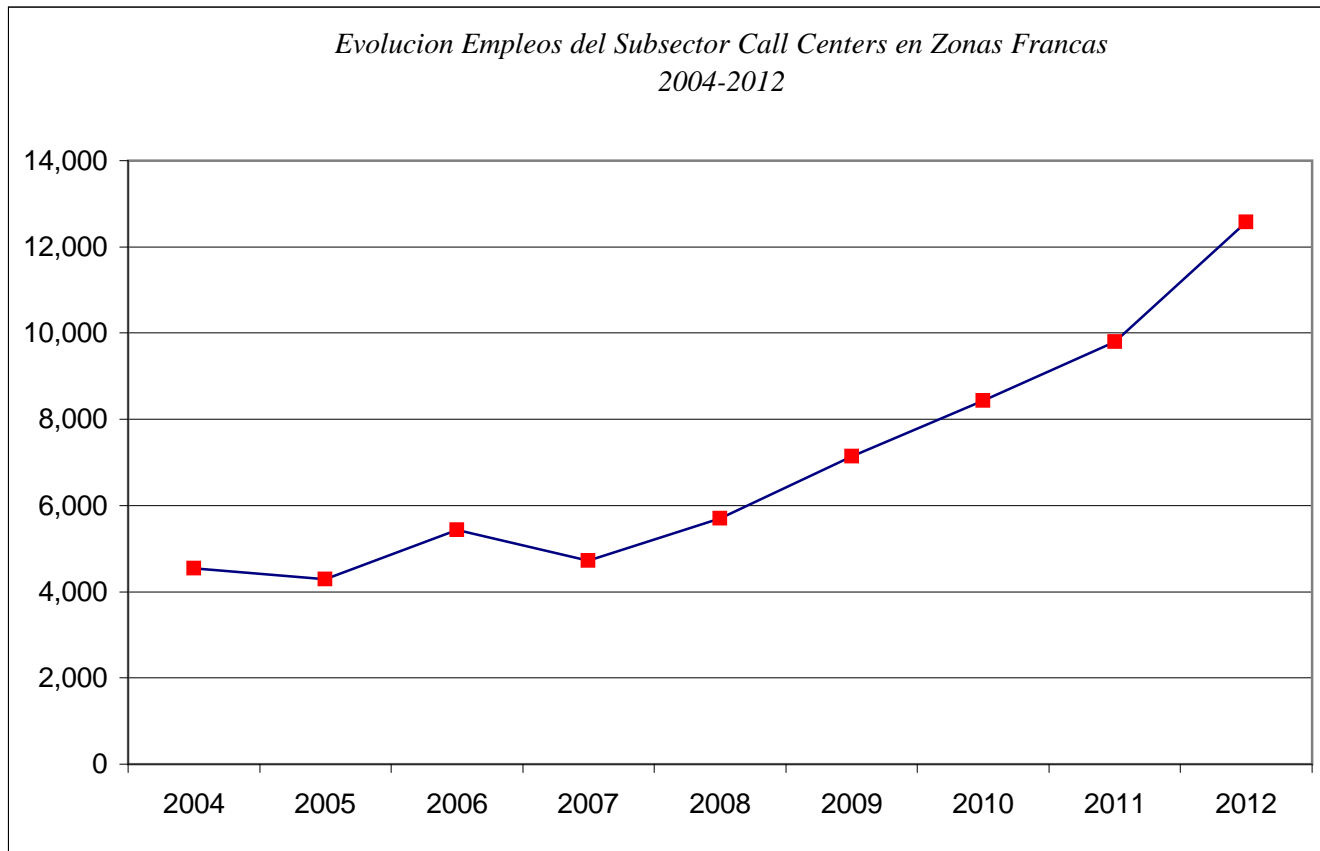


Cuadro No. 11

**Empleos Directos del Subsector Call Centers en Zonas Francas  
2004-2012**

Años	Empleos	Variación Relativa
2004	4,547	---
2005	4,293	-5.59
2006	5,432	26.53
2007	4,720	-13.11
2008	5,694	20.64
2009	7,138	25.36
2010	8,428	18.07
2011	9,801	16.29
2012	12,578	28.33

Gráfico No. 7



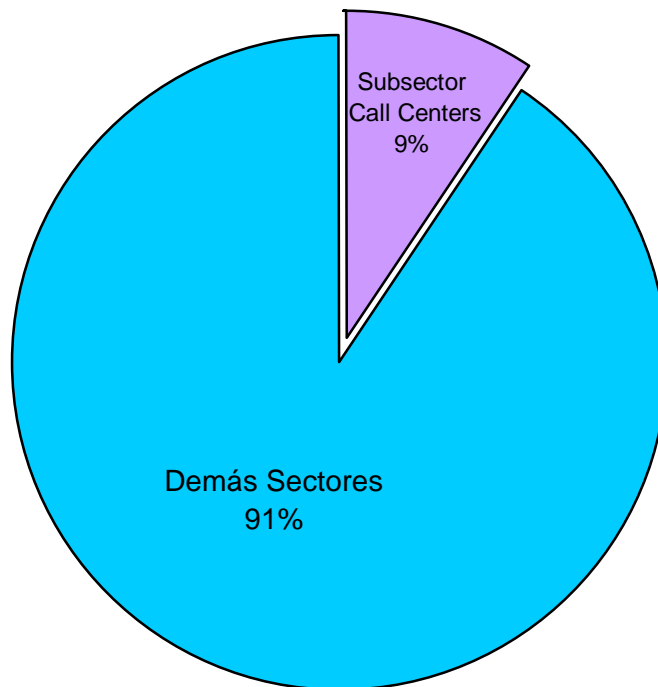
Cuadro No. 12

**Subsector Call Centers en el Total de Empleos de Zonas Francas  
2012**

Empleos		Total	Part. % Subsector Call Centers
Subsector Call Centers	Demás Sectores		
12,578	121,648	134,226	9.37

Gráfico No. 8

*Participación de los Call Centers en Zonas Francas, Dentro del Total de Empleos,  
2012*



**Cuadro No. 13****Salario Promedio Semanal Pagado en el Subsector Call Centers de Zonas Francas  
Por Parque, 2012**

<b>Parques</b>	<b>Salario Promedio</b>	
	<b>Operarios</b>	<b>Técnicos</b>
San Isidro	2,686.00	7,333.33
San Cristóbal (ITABO)	2,952.53	4,936.50
Gurabo	3,005.00	5,554.00
Cibernético	2,708.00	5,412.47
La Romana I	1,975.25	4,256.00
Puerto Plata	1,460.00	0.00
Pecnológico de Santiago	0.00	3,000.00
ZFE. Dist. Nac.	4,524.92	6,438.05
ZFE. Santiago	2,500.00	4,164.44
ZFE. Santo. Domingo	3,500.00	5,915.56
ZFE. Puerto Plata	3,020.90	0.00
ZFE. La Altagracia	2,605.50	0.00
<b>Salario Promedio</b>	<b>2,812.55</b>	<b>5,223.37</b>

#### IV. INVERSION ACUMULADA

##### Cuadro No. 14

### Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por Parque 2012 (En US\$)

Parques	Empresas	Part %
Cibernético	7,483,790.30	7.8
San Isidro	6,652,790.48	6.9
San Cristóbal (ITABO)	4,669,830.85	4.9
Gurabo	2,793,652.00	2.9
La Romana I	217,423.95	0.2
Puerto Plata	184,062.00	0.2
Tecnológico de Santiago	100,000.00	0.1
Z.F.E. Distrito Nacional	54,648,223.08	56.8
Z.F.E. Santo Domingo	11,212,605.00	11.6
Z.F.E. Santiago	7,698,648.68	8.0
Z.F.E. Puerto Plata	588,480.00	0.6
Z.F.E. La Altagracia	15,000.00	0.0
<b>Total</b>	<b>96,264,506.34</b>	<b>100.0</b>

Cuadro No. 15

**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por País de Origen del Capital  
2012 (En US\$)**

<b>Países</b>	<b>Empresas</b>	<b>Part %</b>
Estados Unidos	39,357,461.96	40.9
República Dominicana	39,156,051.06	40.7
Canada	11,111,824.50	11.5
Venezuela	5,679,795.42	5.9
Colombia	468,000.00	0.49
España	179,427.30	0.19
Francia	144,790.30	0.15
Portugal	58,000.00	0.06
Italia	50,000.00	0.05
Reino Unido	44,155.80	0.05
México	15,000.00	0.02
<b>Total</b>	<b>96,264,506.34</b>	<b>100.0</b>

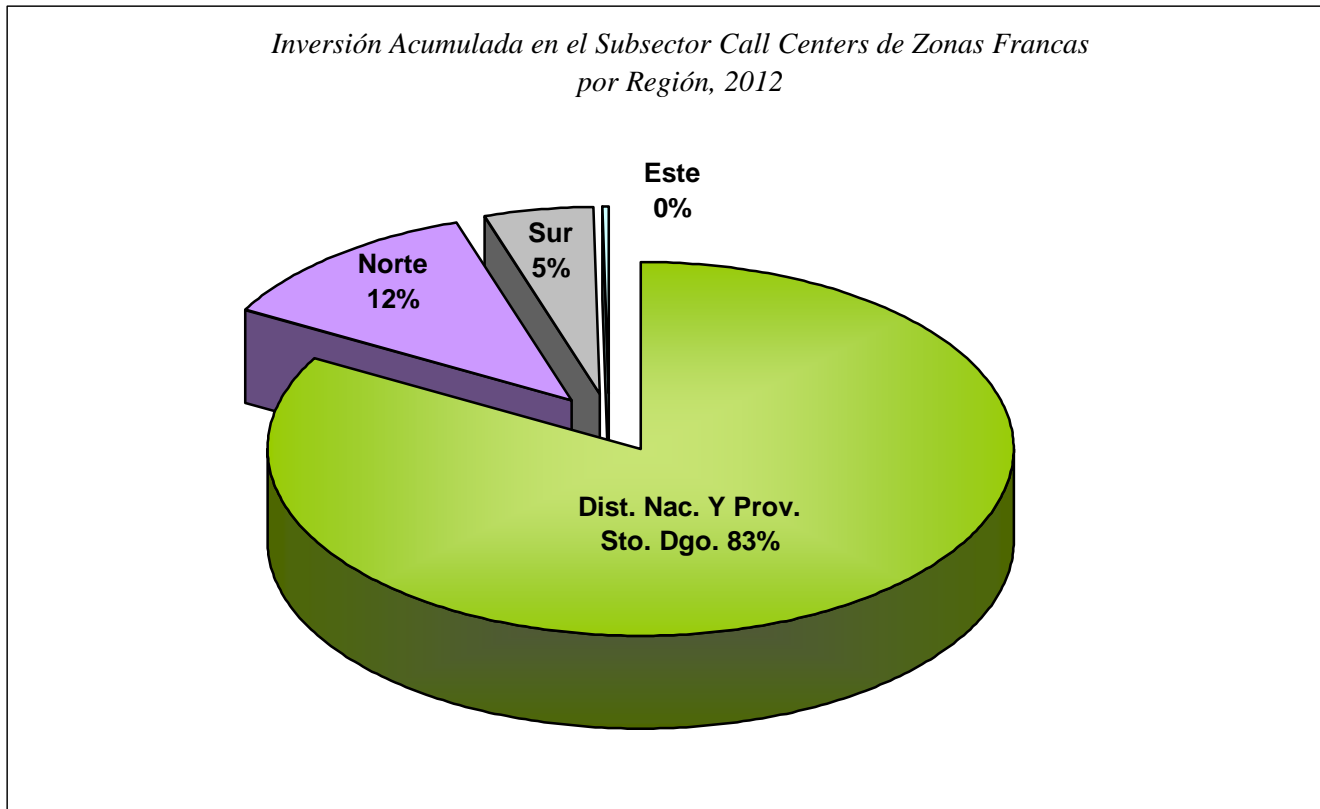


**Cuadro No. 16**

**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers de Zonas Francas  
por Región, 2012  
(En US\$)**

<b>Regiones</b>	<b>Inversión</b>	<b>Part %</b>
Dist. Nac. Y Prov. Sto. Dgo.	79,997,408.86	83.1
Norte	11,364,842.68	11.8
Sur	4,669,830.85	4.9
Este	232,423.95	0.2
<b>Total</b>	<b>96,264,506.34</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico No. 9**



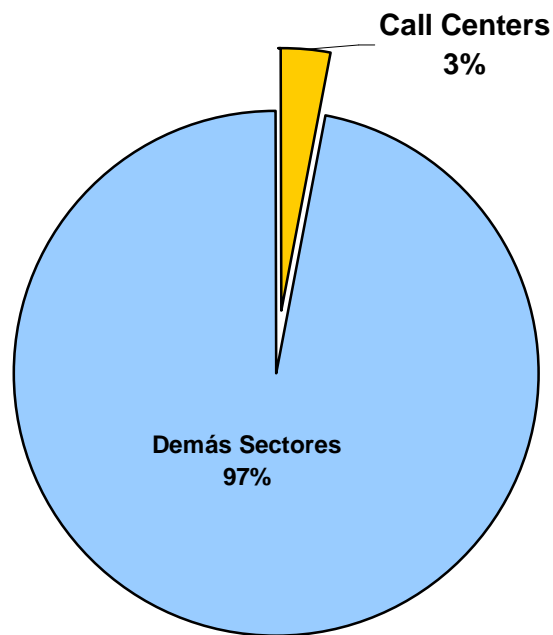
Cuadro No. 17

**Subsector Call Centers en la Inversión Acumulada en Zonas Francas  
2012 (En US\$)**

Call Centers	Demás Sectores	Total Z.F.	Part %
96,264,506.34	3,037,708,039.86	3,133,972,546.20	3.07

Gráfico No. 10

*Subsector Call Centers en la Inversión Acumulada de Zonas Francas 2012*



## V. DESTINO EXPORTACION Y ORIGEN MATERIAS PRIMAS

### Cuadro No. 18

#### Empresas del Subsector Call Centers que Realizan Exportaciones a los Sigüientes Destinos 2012

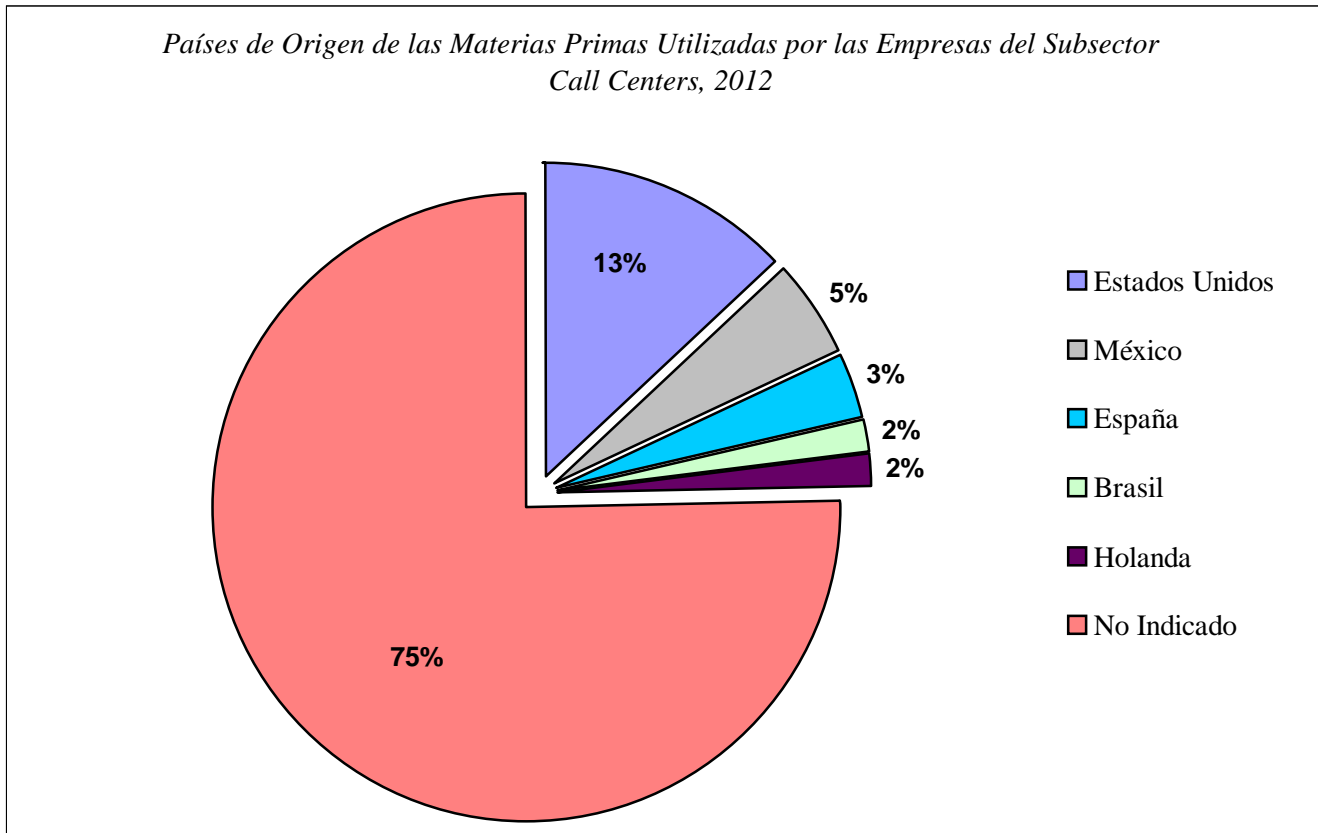
Destino	Cant. Empresas
Estados Unidos	43
México	13
Canadá	8
España	7
Puerto Rico	6
República Dominicana	3
Colombia	2
Costa Rica	2
Países Bajos	2
Panamá	2
Perú	2
Reino Unido	2
Argentina	1
Brasil	1
Chile	1
Desde otras Zonas Francas	1
El Salvador	1
Francia	1
Guatemala	1
Irlanda	1
Italia	1
Nicaragua	1
Venezuela	1

Cuadro No. 19

**Países de Origen de las Materias Primas Utilizadas por las Empresas del Subsector Call Centers 2012**

Origen	Cant. Empresas
Estados Unidos	8
México	3
España	2
Brasil	1
Holanda	1
No Indicado	46

Gráfico No. 11



## VI. PAGOS POR SERVICIOS

### Cuadro No. 20

**Pagos Realizados por el Subsector Call Centers en Zonas Francas por Concepto de Seguro Social, Energía Eléctrica, INFOTEP, Agua y Telecomunicaciones por Parque, 2012 (En RD\$)**

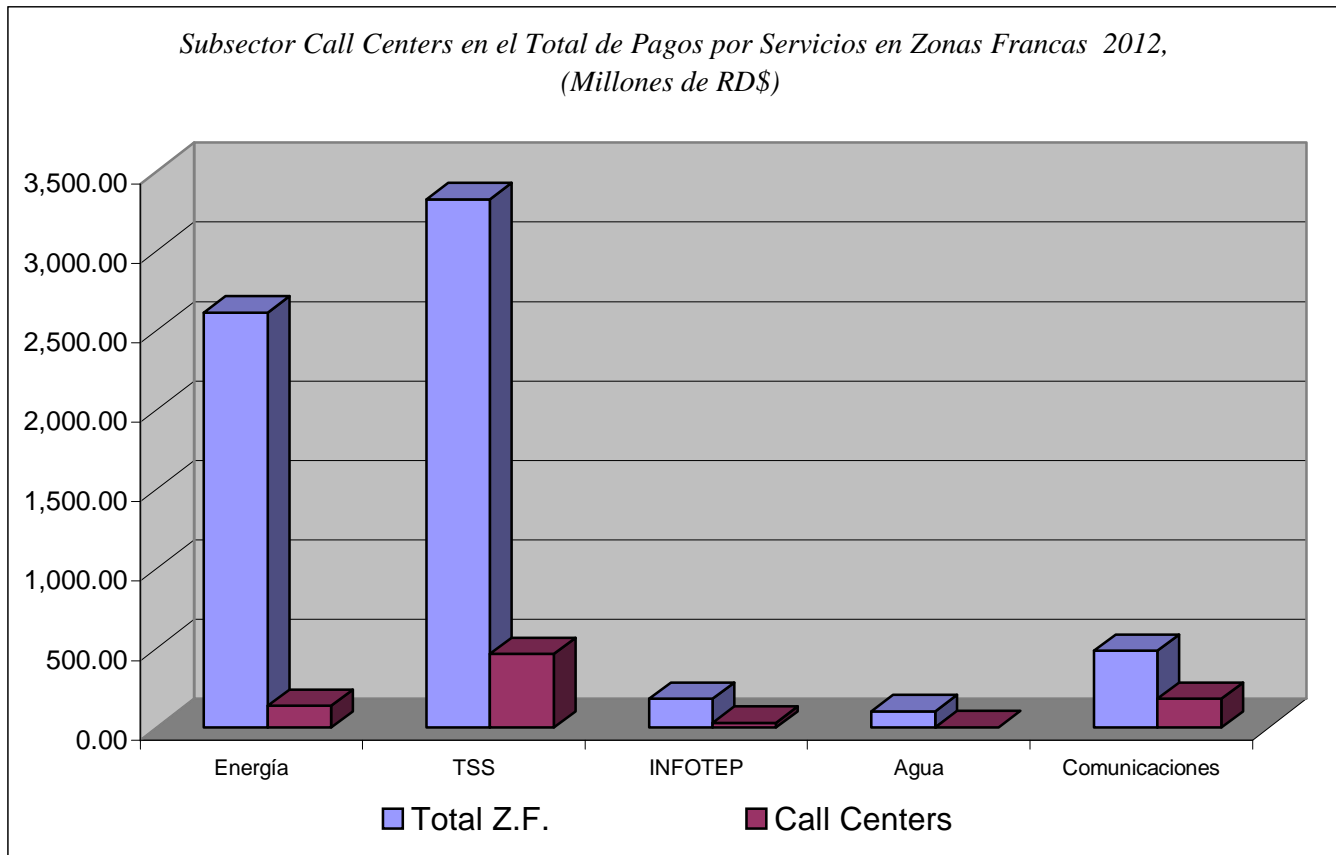
Parques	Energía Eléctrica	TSS	INFOTEP	Agua	Comunicación
Cibernético	18,949,945.87	94,736,422.61	4,803,149.00	25,000.00	39,850,410.46
Gurabo	8,725,425.00	32,906,350.15	1,457,210.00	0.00	35,414,259.00
San Cristóbal (ITABO)	4,051,485.86	17,963,131.03	460,583.84	9,490.00	5,183,629.54
San Isidro	39,192,569.17	17,582,933.44	7,832,764.04	316,705.36	20,919,407.40
La Romana I	1,241,181.49	3,943,921.72	159,790.06	0.00	0.00
Puerto Plata	218,465.00	405,440.66	38,440.00	16,900.00	1,049,895.00
Tecnológico de Santiago	0.00	17,910.00	0.00	0.00	0.00
Z.F.E. Distrito Nacional	44,588,553.54	156,514,080.48	9,713,220.45	706,482.99	42,282,087.11
Z.F.E. Santo Domingo	8,261,756.19	95,062,689.90	4,208,660.74	146,598.40	20,026,776.63
Z.F.E. Santiago	11,083,459.31	40,601,684.12	1,842,173.00	98,223.00	14,974,124.93
Z.F.E. Puerto Plata	771,045.00	2,471,454.78	113,227.00	5,000.00	828,903.00
Z.F.E. La Altagracia	106,793.87	1,620,309.52	192,148.46	0.00	881,126.73
<b>Total</b>	<b>137,190,680.30</b>	<b>463,826,328.41</b>	<b>30,821,366.59</b>	<b>1,324,399.75</b>	<b>181,410,619.80</b>

**Cuadro No. 21**

**Subsector Call Centers en el Total de Pagos Por Servicios en Zonas Francas  
2012, (Millones de RD\$)**

Sectores	Energía	TSS	INFOTEP	Agua	Comunicaciones
Total Z.F.	2,612.00	3,324.53	180.80	102.10	483.30
Call Centers	137.19	463.83	30.82	1.32	181.41
Part %	5.25	13.95	17.05	1.29	37.54

**Gráfico No. 12**



## VII. PRODUCCION

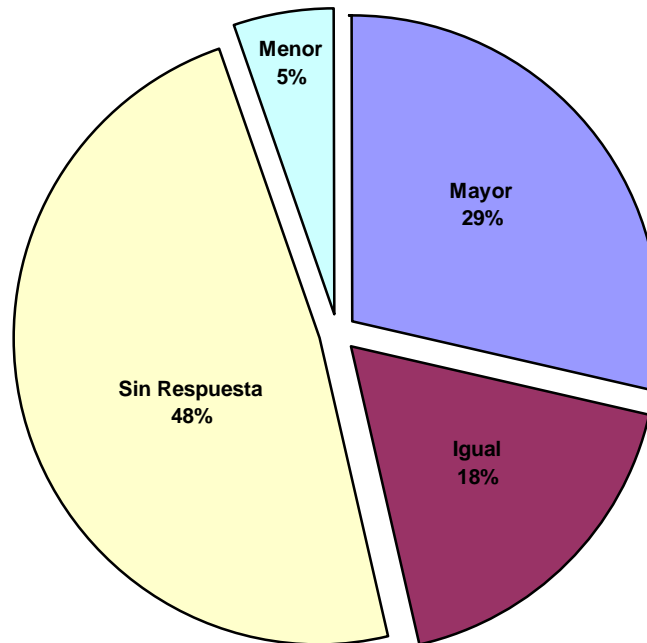
### Cuadro No. 22

#### Comportamiento de la Producción de las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centers en el 2012, con Relación al 2011

Producción	Empresas	Part %
Mayor	16	28.6
Igual	10	17.9
Sin Respuesta	27	48.2
Menor	3	5.4
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

### Gráfico No. 13

#### Producción Empresas del Subsector Call Centers en el año 2012 con relación al 2011



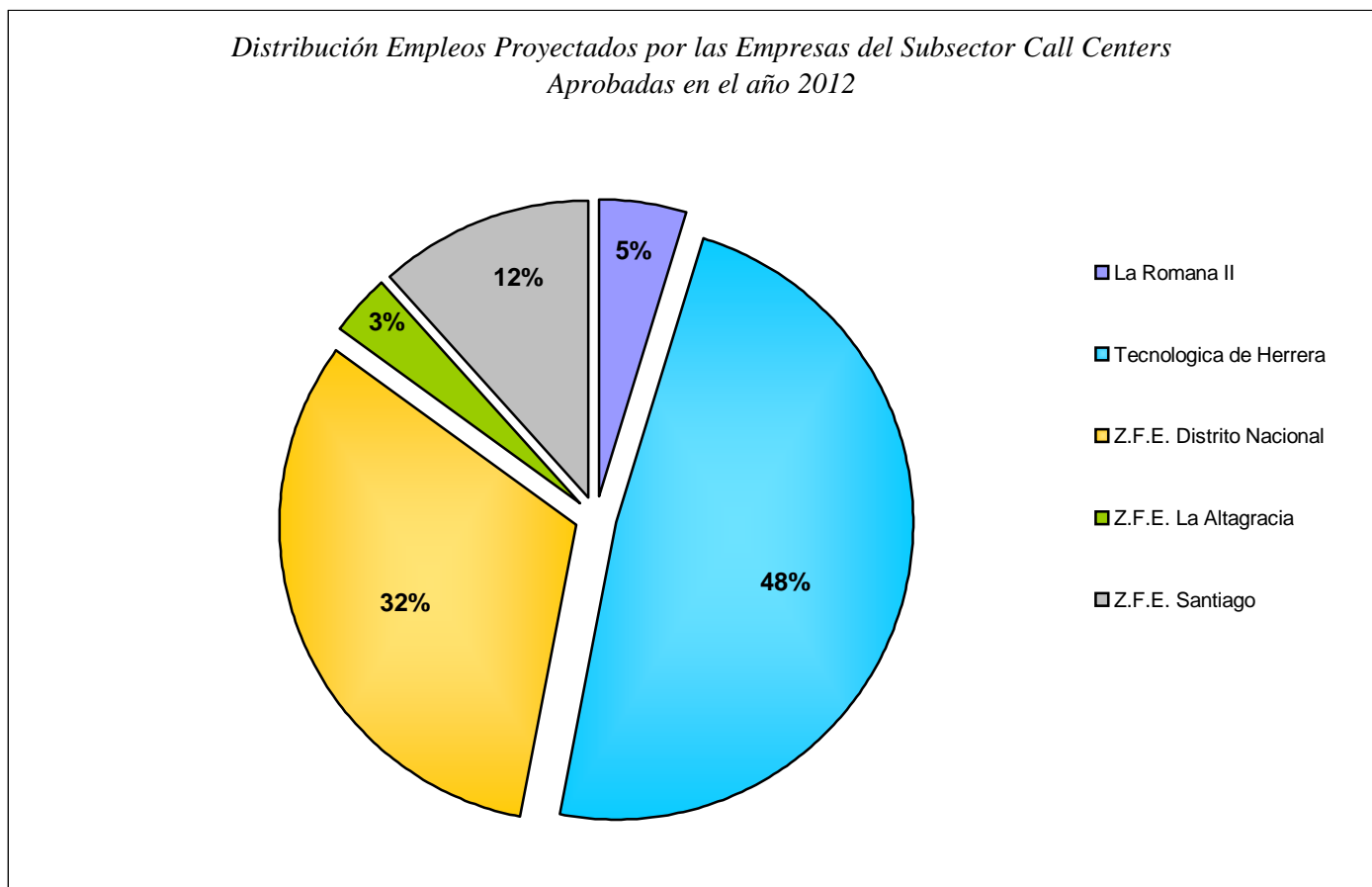
VIII. ZONAS FRANCAS DEL SUBSECTOR CALL CENTERS APROBADAS EN EL AÑO 2012

Cuadro No. 23

Empleos, Inversión y Divisas Proyectadas por las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centers Aprobadas en el año 2012, Por Parque

Parques	Empresas	Empleos	Inversión (RD\$)	Divisas (US\$)
La Romana II	3	52	21,212,200.00	755,139.60
Tecnologica de Herrera	1	543	37,147,601.28	744,604.30
Z.F.E. Distrito Nacional	2	357	118,259,323.00	5,696,894.00
Z.F.E. La Altagracia	1	38	8,184,910.00	430,318.95
Z.F.E. Santiago	1	129	19,985,000.00	1,093,461.54
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1,119</b>	<b>204,789,034.28</b>	<b>8,720,418.39</b>

Gráfico No. 14



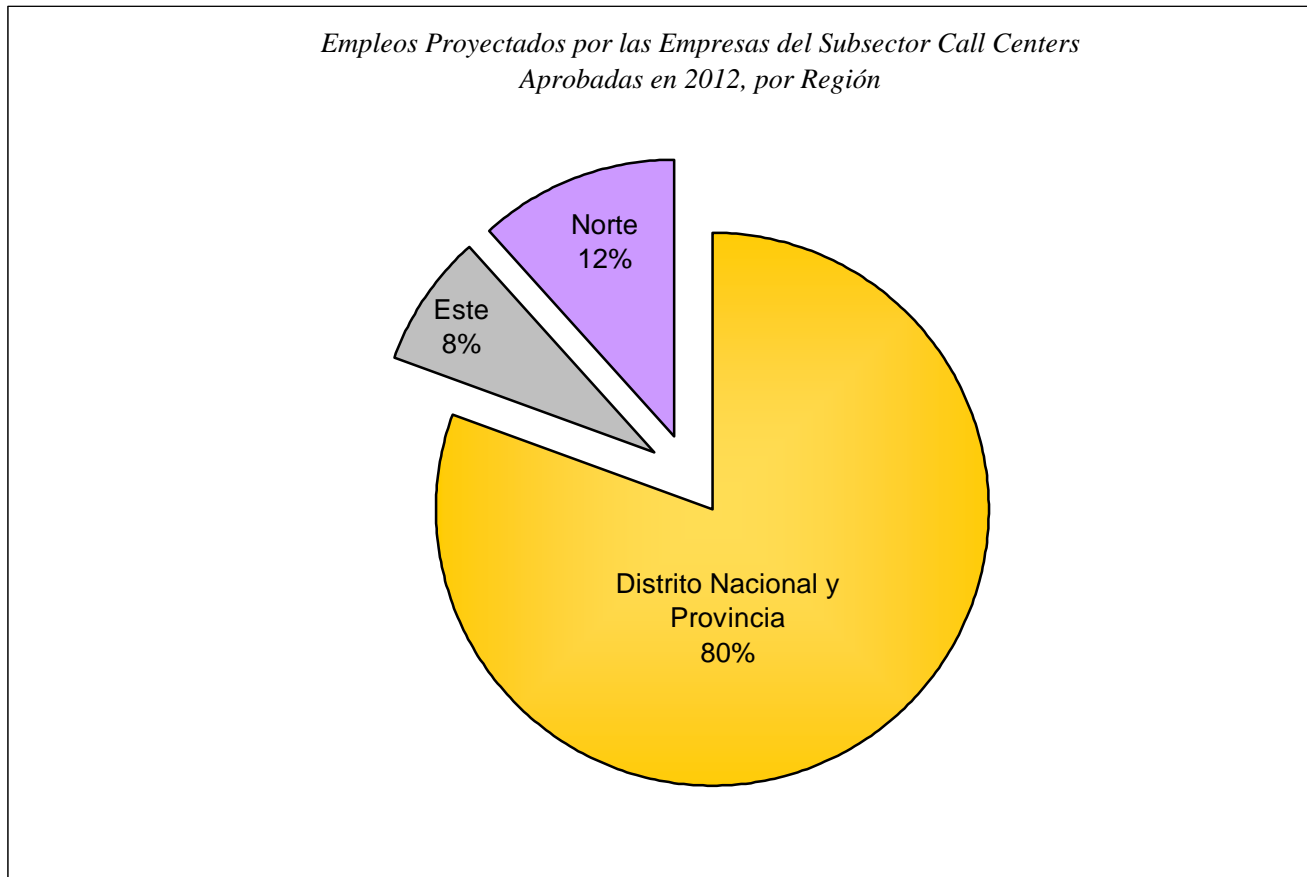


**Cuadro No. 24**

**Empleos, Inversión y Divisas Proyectadas por las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centres Aprobadas en el año 2012, por Región**

Regiones	Empresas	Empleos	Inversión (RD\$)	Divisas (US\$)
Distrito Nacional y Provincia	3	900	155,406,924.3	6,441,498.3
Este	4	90	29,397,110.0	1,185,458.6
Norte	1	129	19,985,000.0	1,093,461.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1,119</b>	<b>204,789,034.3</b>	<b>8,720,418.4</b>

**Gráfico No. 15**



**Cuadro No. 25**

**Inversión, Divisas y Empleos Projectados por las Empresas del Subsector Call Centers  
Dentro del Total de las Aprobadas en 2012**

Variables	Call Centers	Total Aprobadas	Part %
Inversión (RD\$)	204,789,034.3	1,078,740,232.71	19.0
Divisas (US\$)	8,720,418.4	27,194,832.02	32.1
Empleos	1,119	3,102	36.1
Empresas	8	41	19.5

**Gráfico No. 16**

