

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

**Cuadro No. 1**

**Evolución Principales Variables del Subsector Call Centers en Zonas Francas  
2004-2015**

Años	Empresas	Empleos	Salario Prom. Semanal (RD\$)	Area de Naves Ocupadas (P2)
			Técnicos	
2004	25	4,548	2,994.20	281,374.73
2005	26	4,293	2,924.01	365,591.15
2006	26	5,432	3,809.47	345,351.53
2007	32	4,720	4,340.62	404,099.00
2008	36	5,694	4,051.39	448,907.79
2009	42	7,138	4,324.02	485,341.86
2010	45	8,428	4,678.01	579,173.77
2011	47	9,801	5,656.84	467,725.07
2012	56	12,578	5,223.37	691,633.66
2013	59	16,841	5,561.62	741,383.54
2014	54	16,005	5,433.72	909,010.27
2015	62	17,367	6,645.90	1,074,219.54
<b>Variación % 2014-2015</b>	<b>14.81</b>	<b>8.51</b>	<b>22.31</b>	<b>18.17</b>

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

### Cuadro No. 2

#### Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas por Parque, 2015

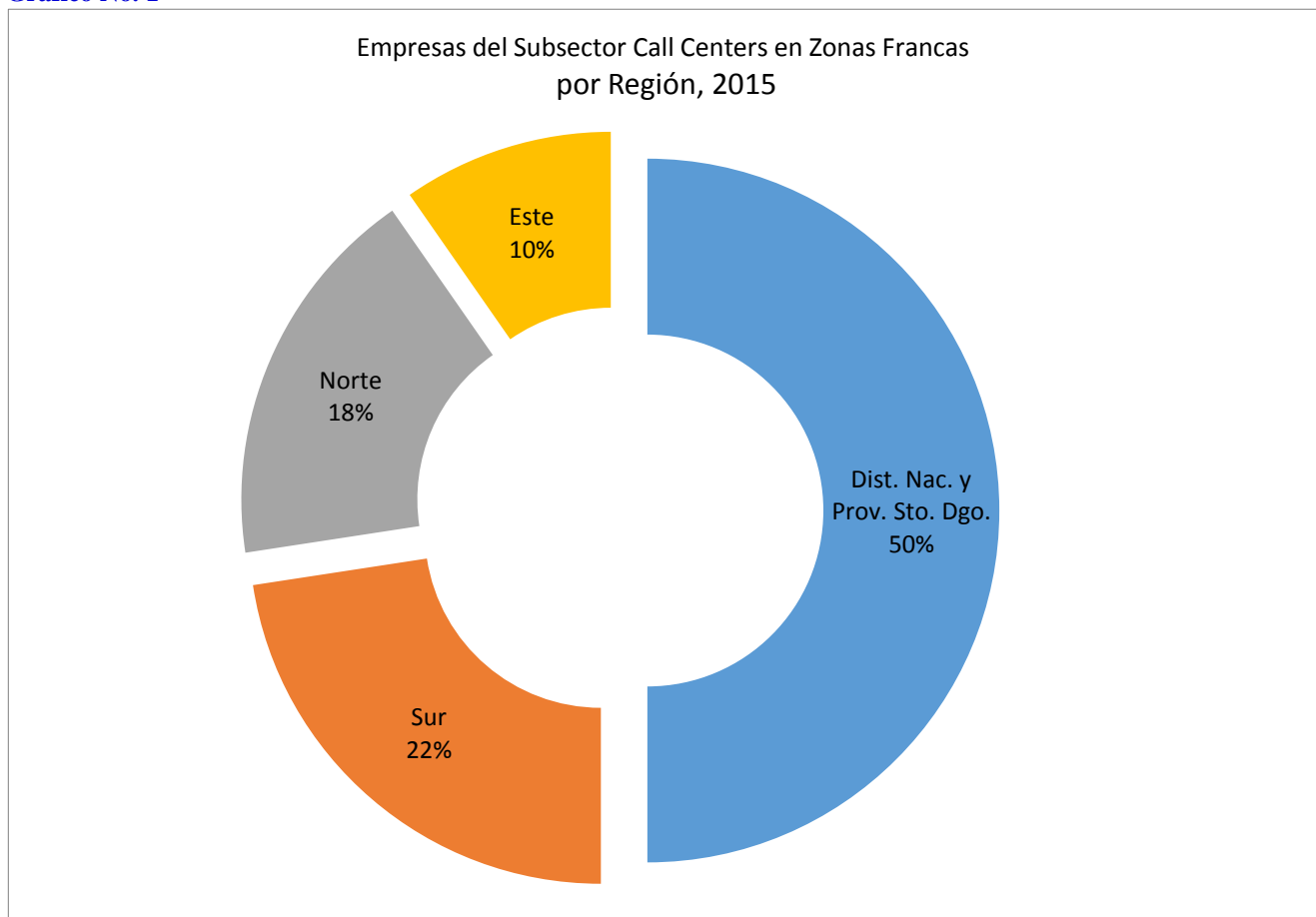
Parques	Empresas	Part. %
San Cristóbal (ITABO)	14	22.6
San Isidro	4	6.5
Cibernético	2	3.2
La Romana I	4	6.5
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	2	3.2
Gurabo	1	1.6
Puerto Plata	1	1.6
ZFE. Distrito Nacional	20	32.3
ZFE. Santiago	8	12.9
ZFE. Prov. Santo Domingo	3	4.8
ZFE. La Altagracia	2	3.2
ZFE. Puerto Plata	1	1.6
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>

Cuadro No. 3

### Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas Por Región, 2015

Regiones	Empresas	Part. %
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	31	50.0
Sur	14	22.6
Norte	11	17.7
Este	6	9.7
<b>Totales</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>

Gráfico No. 1

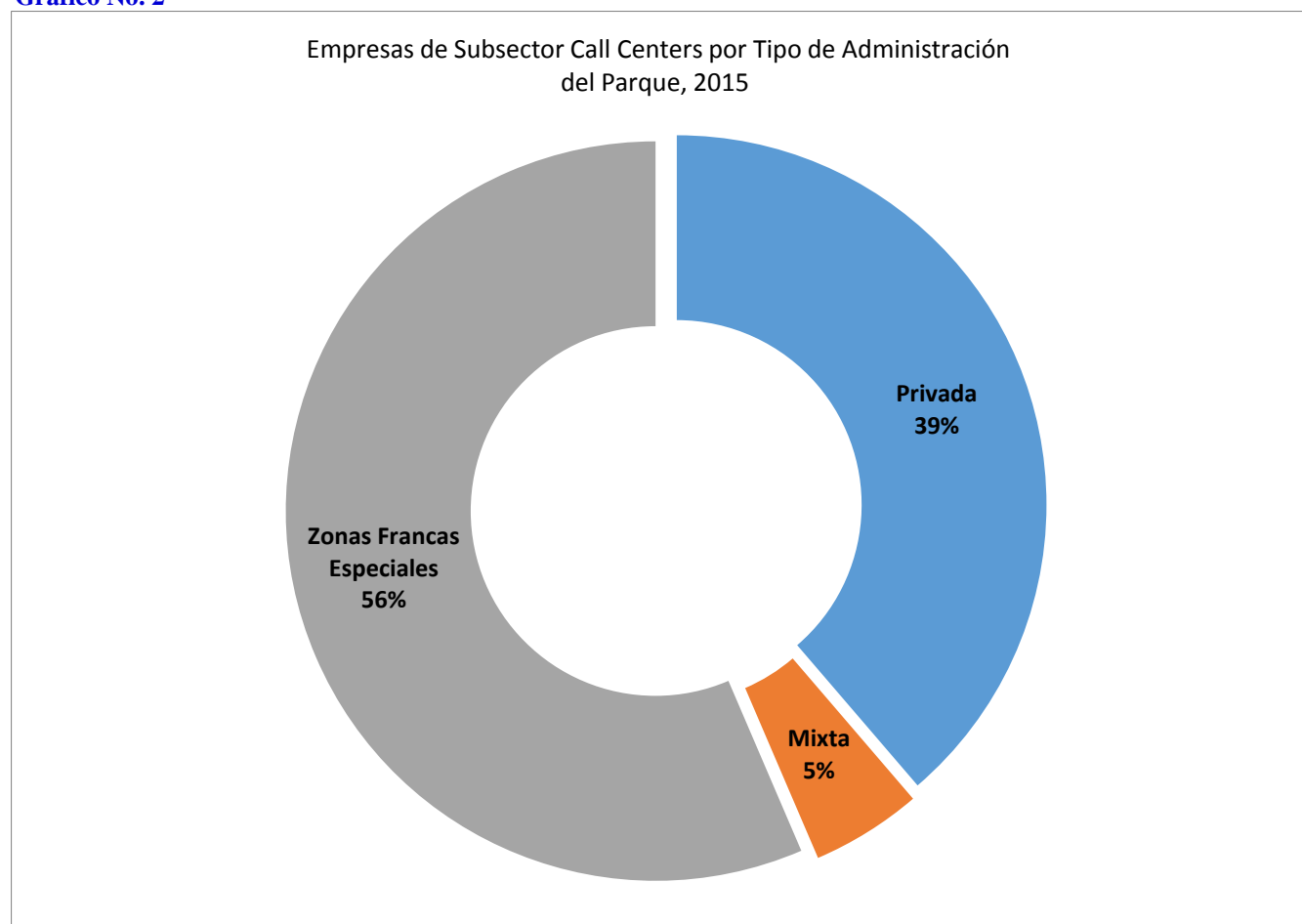


Cuadro No. 4

### Empresas de Subsector Call Centers por Tipo de Administración del Parque, 2015

Tipos de Administración	Empresas	Part. %
Privada	24	38.7
Mixta	3	4.8
Zonas Francas Especiales	35	56.5
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>

Gráfico No. 2

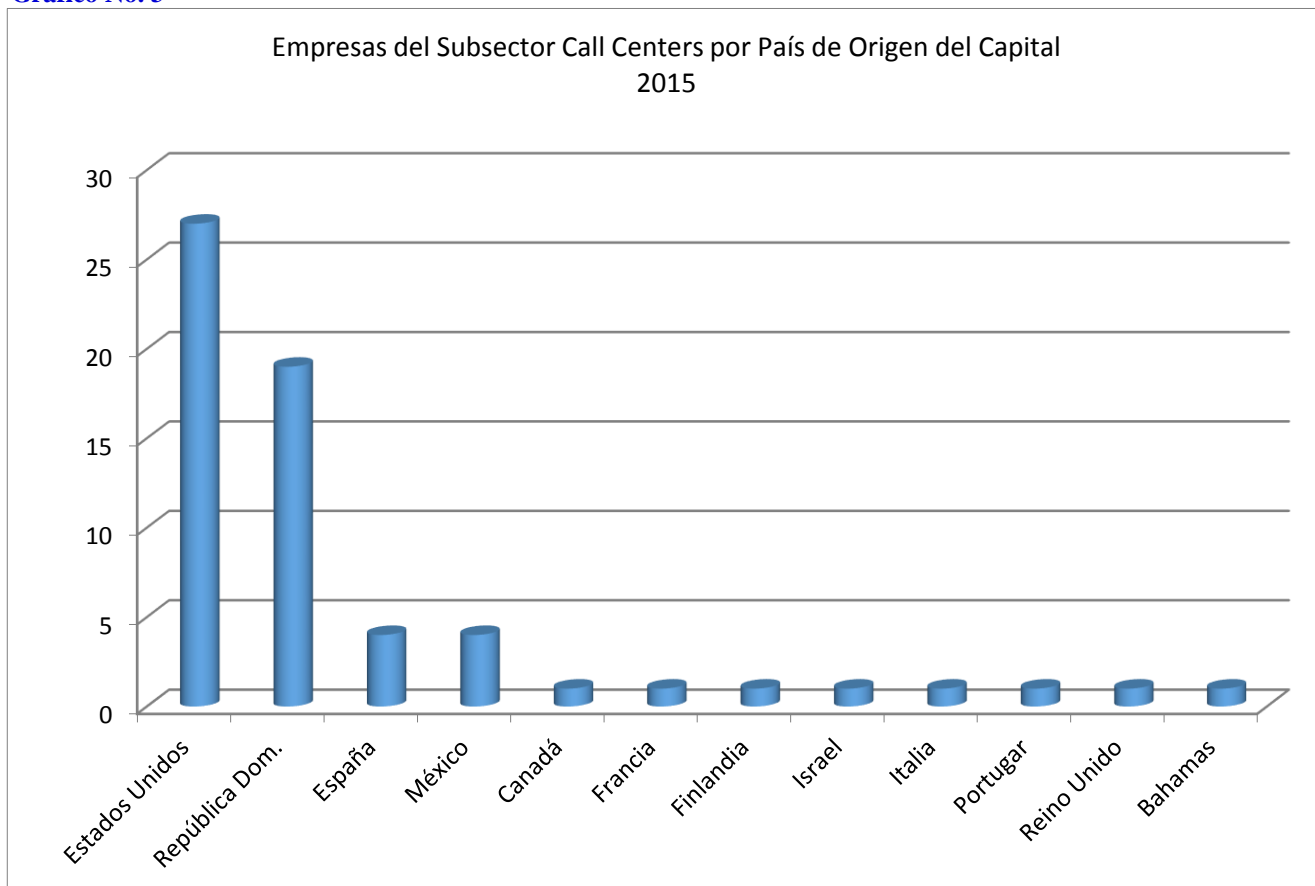


Cuadro No. 5

**Empresas del Subsector Call Centers por País de Origen del Capital  
2015**

Países	Empresas	Part. %
Estados Unidos	27	43.55
República Dom.	19	30.65
España	4	6.45
México	4	6.45
Canadá	1	1.61
Francia	1	1.61
Finlandia	1	1.61
Israel	1	1.61
Italia	1	1.61
Portugal	1	1.61
Reino Unido	1	1.61
Bahamas	1	1.61
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Gráfico No. 3

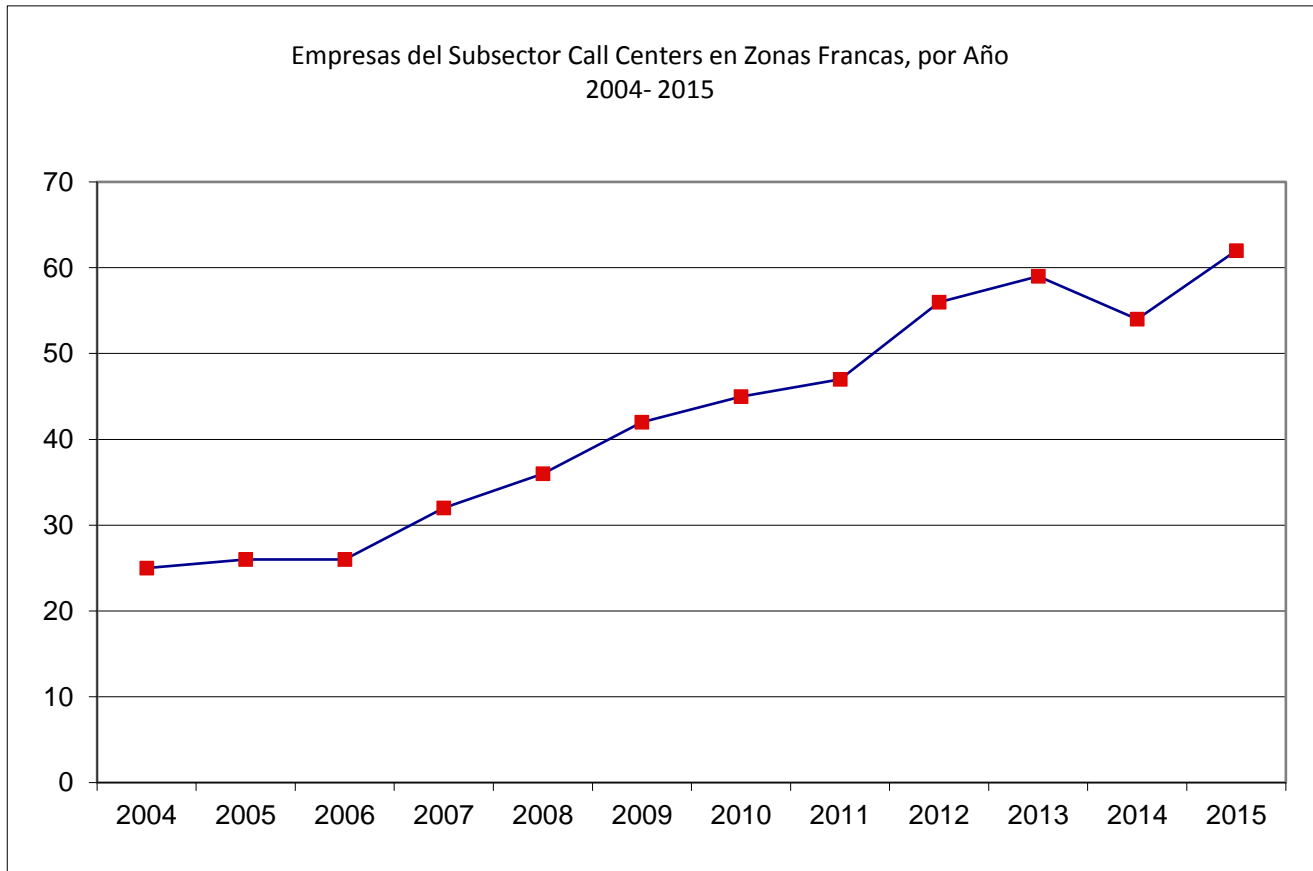


Cuadro No. 6

### Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Año 2004-2015

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
2013	59	5.36
2014	54	-8.47
2015	62	14.81

Gráfico No. 4

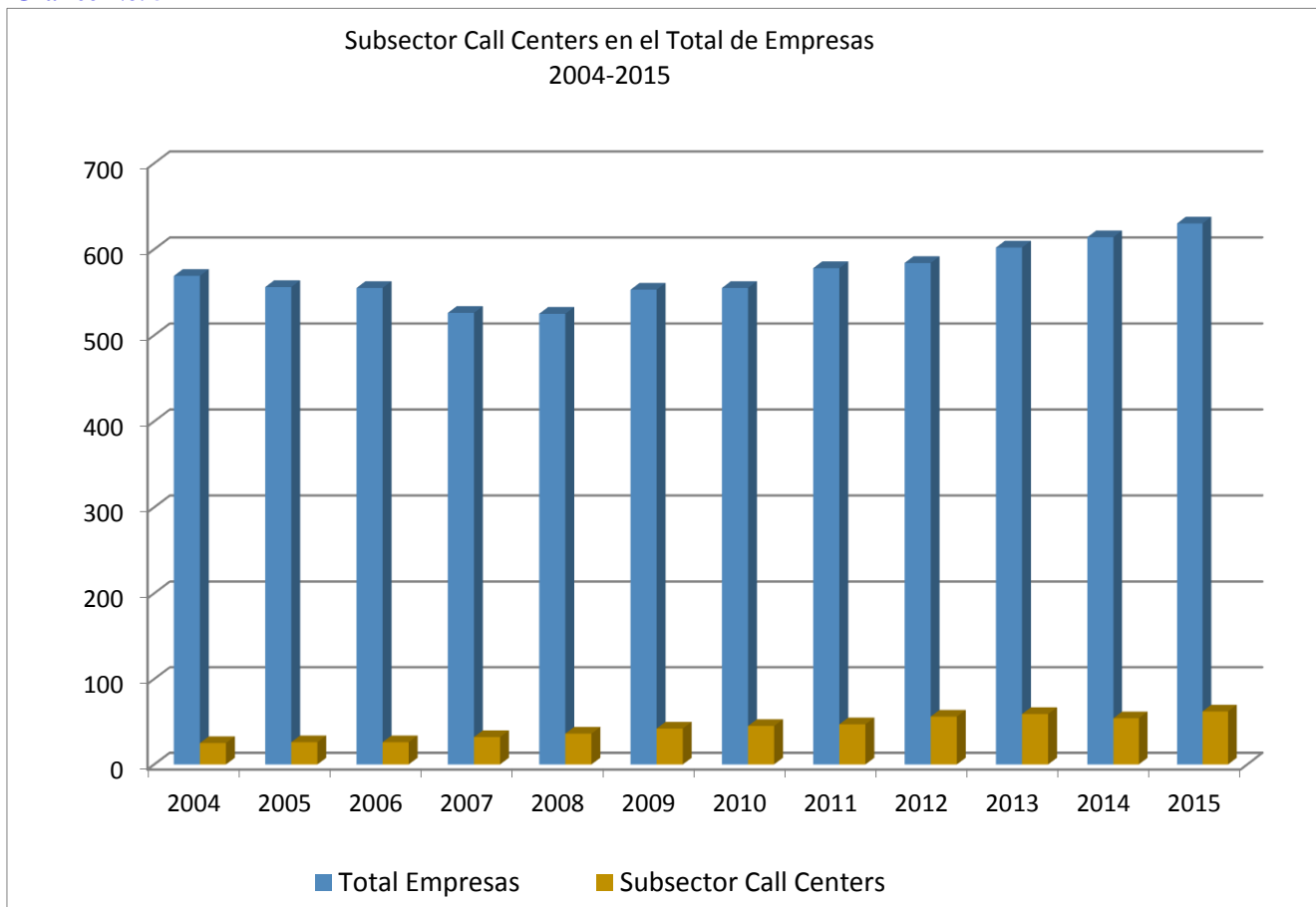


Cuadro No. 7

**Subsector Call Centers en el Total de Empresas de Zonas Francas  
2004-2015**

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
2013	602	59	9.8
2014	614	54	8.8
2015	630	62	9.8

Gráfico No. 5



**Cuadro No. 8**

**Area de Naves Ocupadas por las empresas del Subsector Call Centers  
por Parque (En P2)  
2015**

<b>Parques</b>	<b>Area de Naves</b>	<b>Part. %</b>
San Isidro	100,728.00	9.38
Gurabo	60,611.00	5.64
Cibernético	49,780.16	4.63
La Romana I	33,740.00	3.14
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	28,564.34	2.66
San Cristóbal (Itabo)	26,363.75	2.45
Puerto Plata	6,435.34	0.60
ZFE. Distrito Nacional	583,670.67	54.33
ZFE. Santiago	140,904.28	13.12
ZFE. Santo Domingo	36,780.00	3.42
ZFE. Puerto Plata	4,600.00	0.43
ZFE. LA Altagracia	2,042.00	0.19
<b>Total</b>	<b>1,074,219.54</b>	<b>100.00</b>



### III. EMPLEOS Y SALARIOS

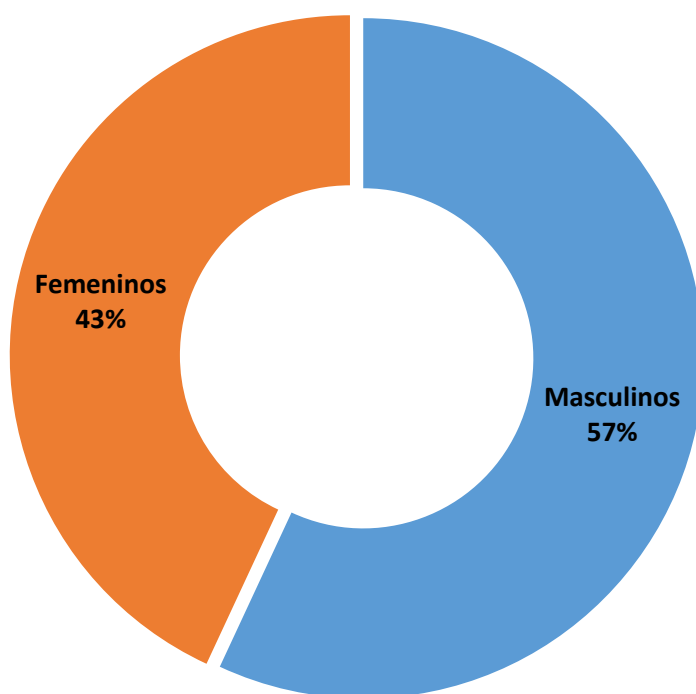
Cuadro No. 9

#### Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Parque y Sexo 2015

Parques	Masculinos	Femeninos	Total
San Isidro	1,515	851	2,366
Gurabo	541	383	924
Cibernético	463	252	715
San Cristóbal (Itabo)	251	314	565
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	257	239	496
La Romana I	57	109	166
Puerto Plata	1	1	2
ZFE. Distrito Nacional	4,857	2,999	7,856
ZFE. Santiago	911	1,235	2,146
ZFE. Santo Domingo	916	977	1,893
ZFE. Puerto Plata	43	44	87
ZFE. La Altagracia	75	76	151
<b>Total</b>	<b>9,887</b>	<b>7,480</b>	<b>17,367</b>

Gráfico No. 6

Distribución Porcentual de los Empleos de las Empresas de los Call Centers en Zonas Francas, por sexo  
2015

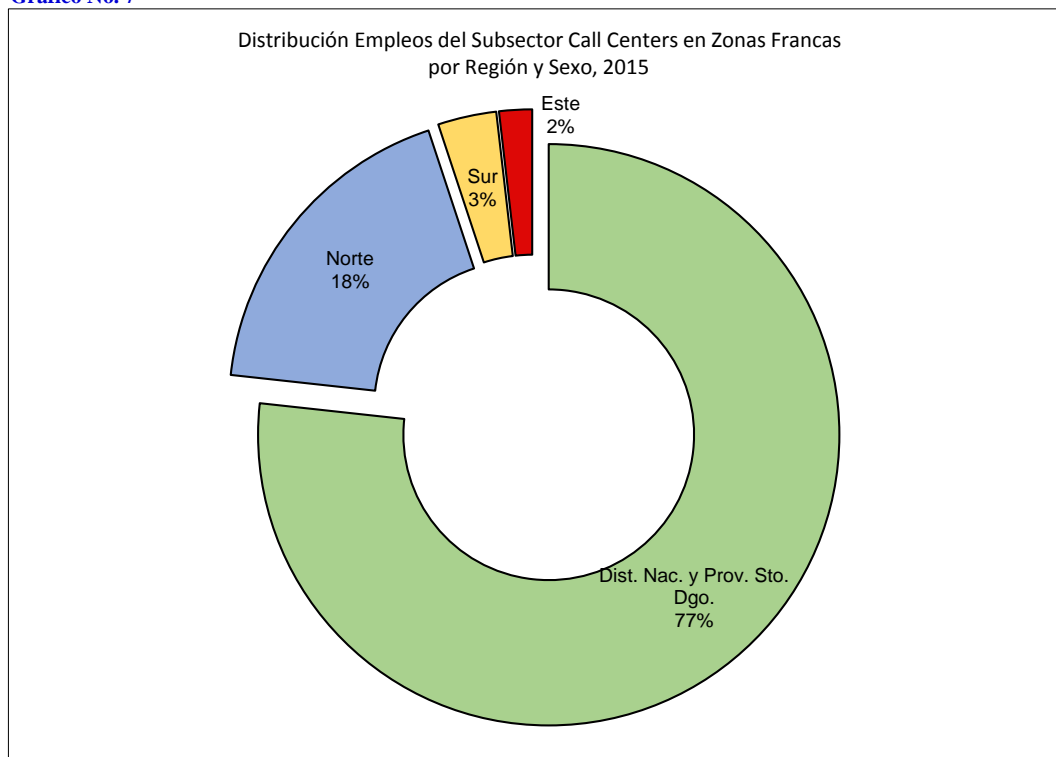


Cuadro No. 10

**Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Región y Sexo  
2015**

Regiones	Masculinos	Femeninos	Total
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	8,008	5,318	13,326
Norte	1,496	1,663	3,159
Sur	251	314	565
Este	132	185	317
<b>Total</b>	<b>9,887</b>	<b>7,480</b>	<b>17,367</b>

Gráfico No. 7

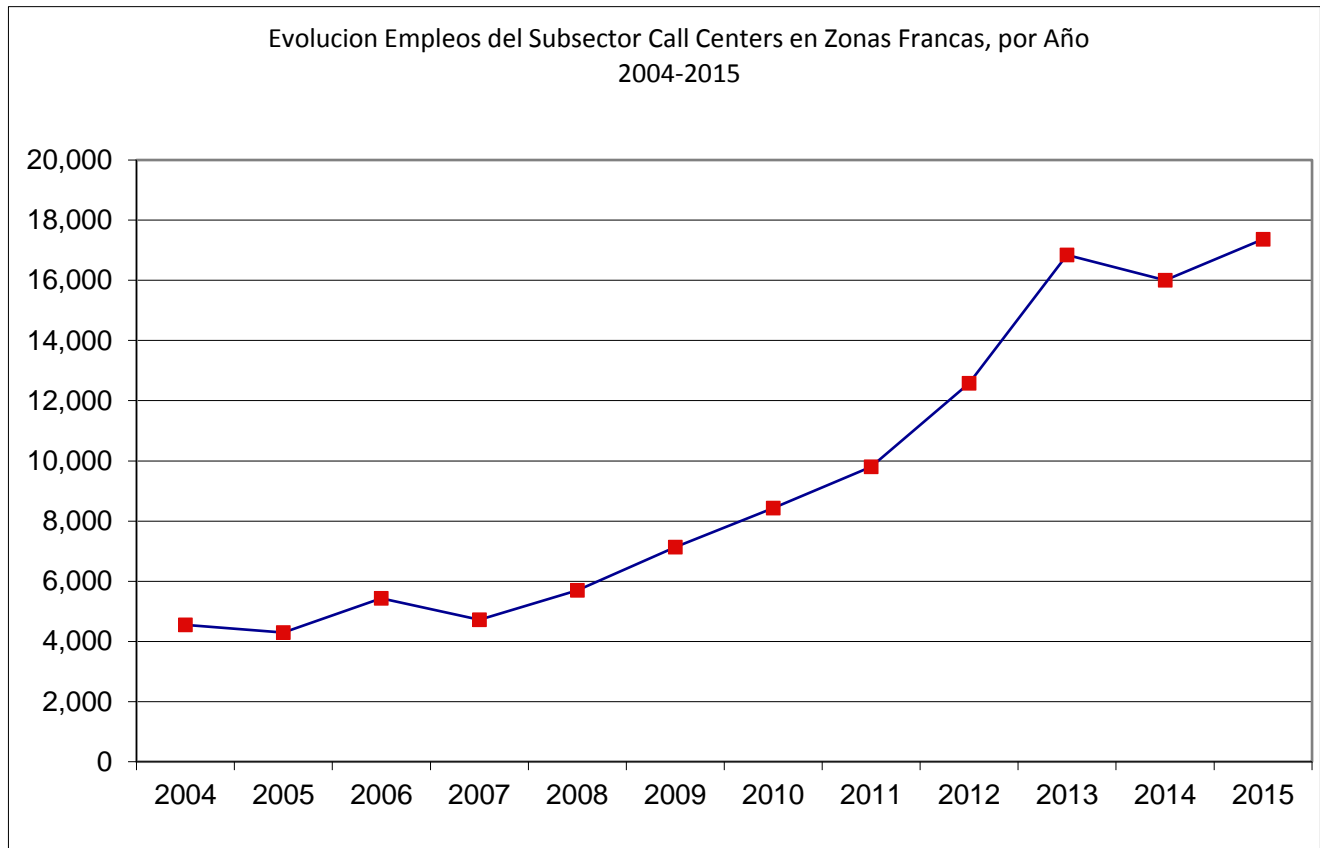


Cuadro No. 11

**Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Año  
2004-2015**

Años	Empleos	Variación Relativa
2004	4,548	---
2005	4,293	-5.61
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
2013	16,841	33.89
2014	16,005	-4.96
2015	17,367	8.51

Gráfico No. 8

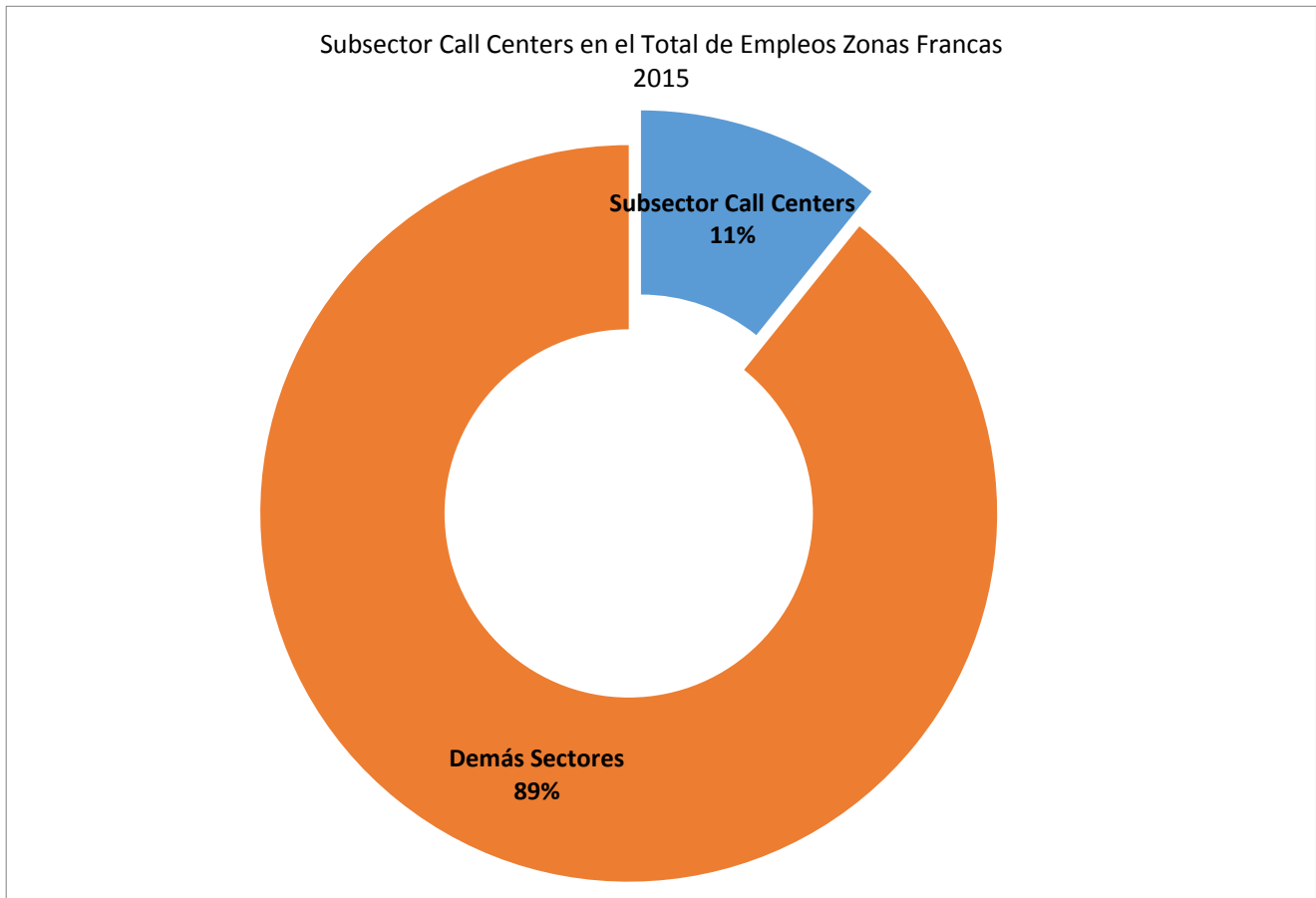


Cuadro No. 12

**Subsector Call Centers en el Total de Empleos de Zonas Francas  
2015**

Subsector Call Centers	Demás Sectores	Total General	Par. % Subsector Call Centers
17,367	143,890	161,257	10.8

Gráfico No. 9



**Cuadro No. 13****Salario Promedio Semanal Pagado en el Subsector Call Centers de Zonas Francas  
Por Parque, 2015**

<b>Parques</b>	<b>Salario Promedio Técnicos</b>
San Isidro	8,042.00
Gurabo	7,000.00
Cibernético	6,300.00
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	6,873.76
San Cristóbal (Itabo)	5,013.21
La Romana I	4,083.00
ZFE. Distrito Nacional	6,726.08
ZFE. Santiago	5,116.90
ZFE. Santo. Domingo	5,575.44
ZFE. Puerto Plata	0.00
ZFE. La Altagracia	11,728.64
<b>Salario Promedio Semana</b>	<b>6,645.90</b>

#### IV. INVERSION ACUMULADA

##### Cuadro No. 14

### Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por Parque y Zonas Francas Especiales 2015 (En US\$)

Parques	Empresas	Part %
ZFE. Dsitrto Nacional	116,124,212.74	61.3
ZFE. Santiago	23,950,353.75	12.6
ZFE. Santo Domingo	22,190,129.64	11.7
San Isidro	9,715,371.65	5.1
San Cristóbal (Itabo)	7,462,066.23	3.9
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	3,385,283.61	1.8
Gurabo	3,100,629.42	1.6
Cibernético	1,714,700.00	0.9
La Romana I	1,007,498.60	0.5
ZFE. Puerto Plata	621,563.29	0.3
Puerto Plata	100,000.00	0.1
ZFE. La Altagracia	23,589.00	0.0
<b>Total</b>	<b>189,395,397.93</b>	<b>100.0</b>

**Cuadro No. 15****Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por País de Origen del Capital  
2015 (En US\$)**

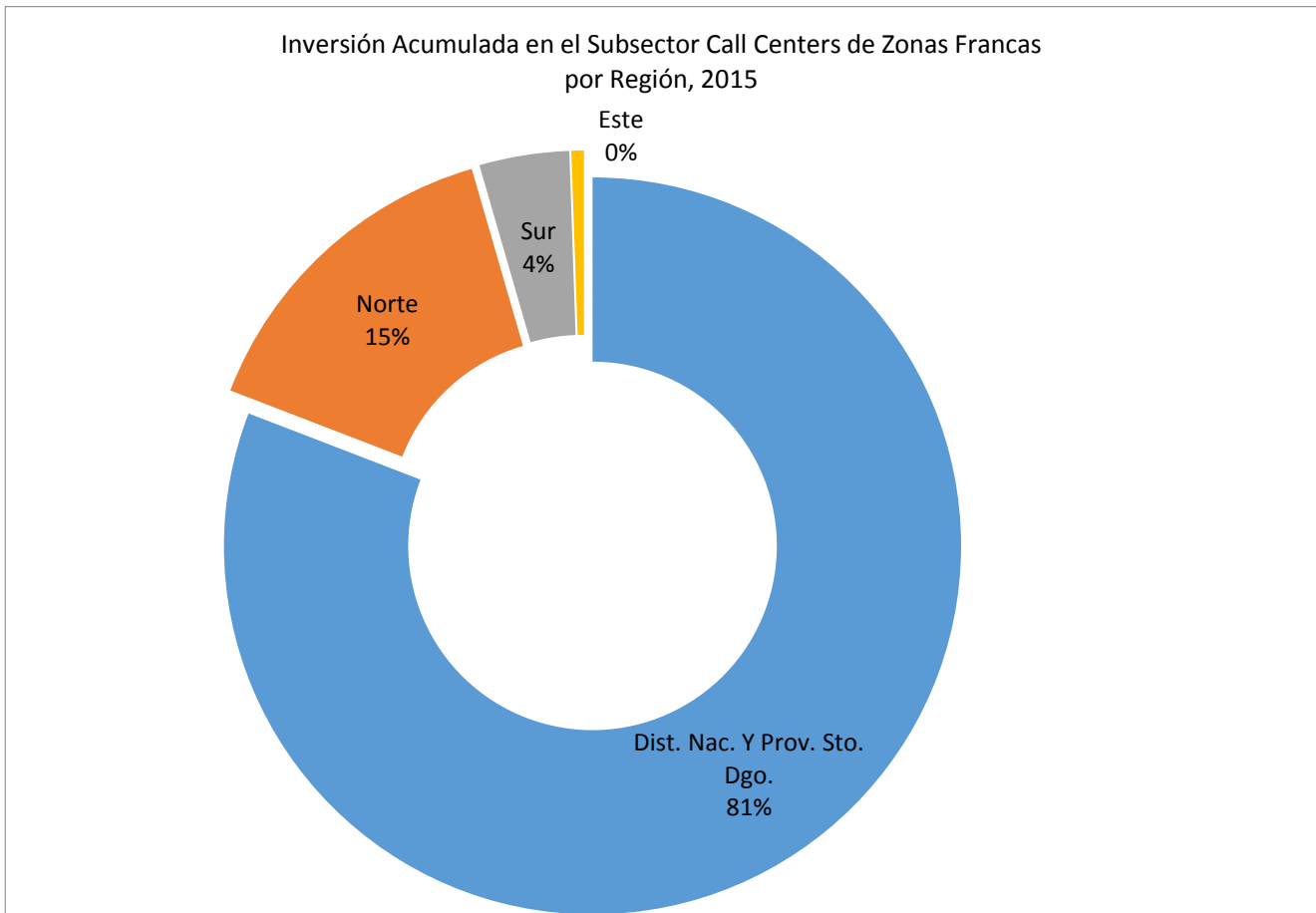
<b>Países</b>	<b>Inversión</b>	<b>Part %</b>
Estados Unidos	79,950,549.7	42.2
República Dominicana	75,928,432.4	40.1
México	20,004,900.7	10.6
Francia	9,500,000.0	5.0
España	1,849,580.0	1.0
Canadá	621,563.3	0.3
Finlandia	560,200.0	0.3
Panamá	403,115.7	0.2
Bahamas	300,000.0	0.2
Reino Unido	90,000.0	0.0
Portugal	60,000.0	0.0
Israel	58,306.2	0.0
Italia	50,000.0	0.0
Venezuela	18,750.0	0.0
<b>Total</b>	<b>189,395,397.9</b>	<b>100.0</b>

Cuadro No. 16

**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers por Región  
2015 (En US\$)**

Región	Inversión	Part %
Dist. Nac. Y Prov. Sto. Dgo.	153,129,697.6	80.9
Norte	27,772,546.5	14.7
Sur	7,462,066.2	3.9
Este	1,031,087.6	0.5
<b>Total</b>	<b>189,395,397.9</b>	<b>100.0</b>

Gráfico No. 10



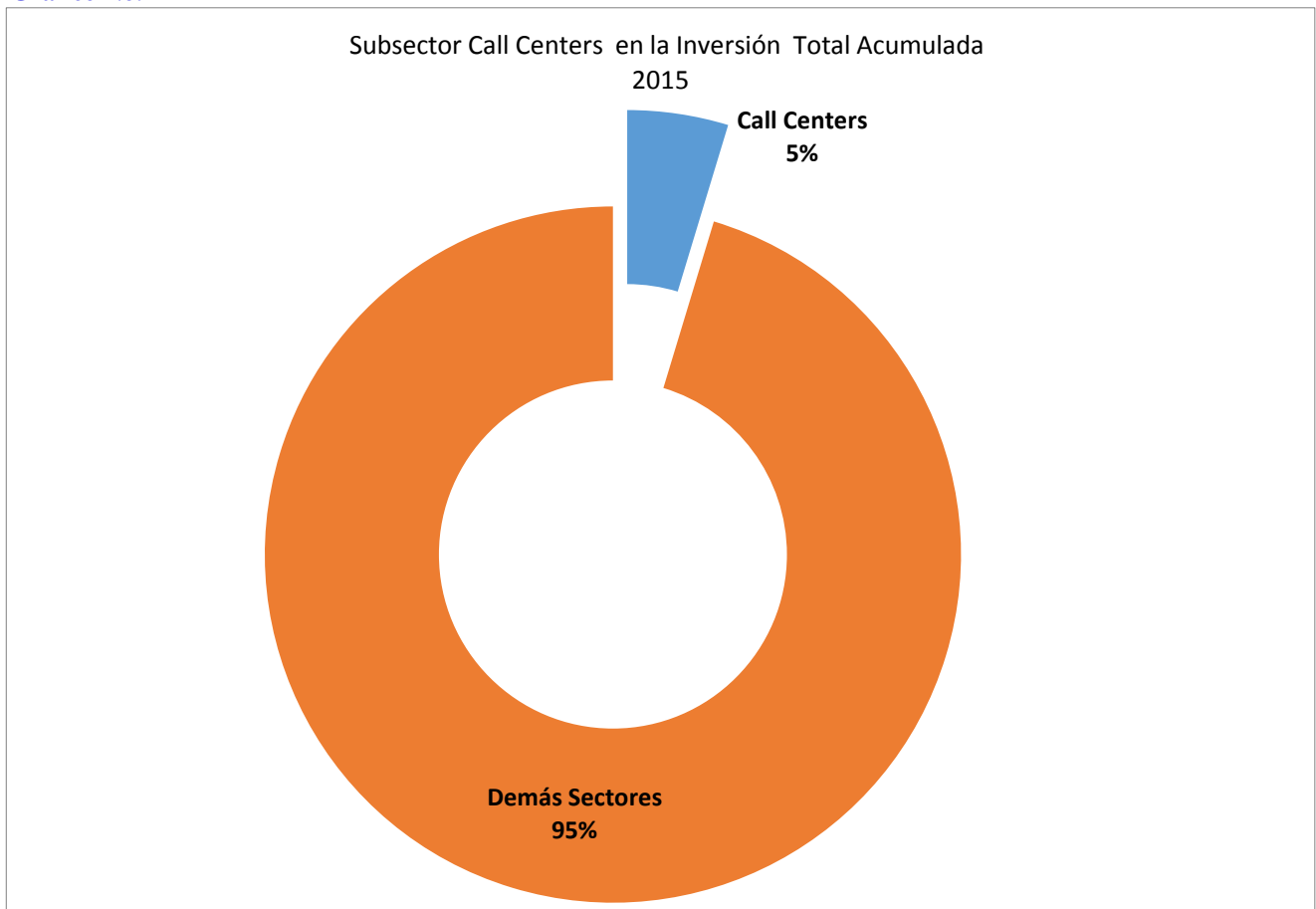


Cuadro No. 17

**Subsector Call Centers en la Inversión Total Acumulada  
2015 (En US\$)**

Call Centers	Demás Sectores	Total Zona Franca	Part %
189,395,397.9	3,853,754,259.5	4,043,149,657.4	4.7

Gráfico No. 11



## VI. PAGOS POR SERVICIOS

### Cuadro No. 18

#### Pagos Realizados por el Subsector Call Centers en Zonas Francas por Concepto de Seguro Social, Energía Eléctrica, INFOTEP, Agua y Telecomunicaciones por Parque, 2015 (En RD\$)

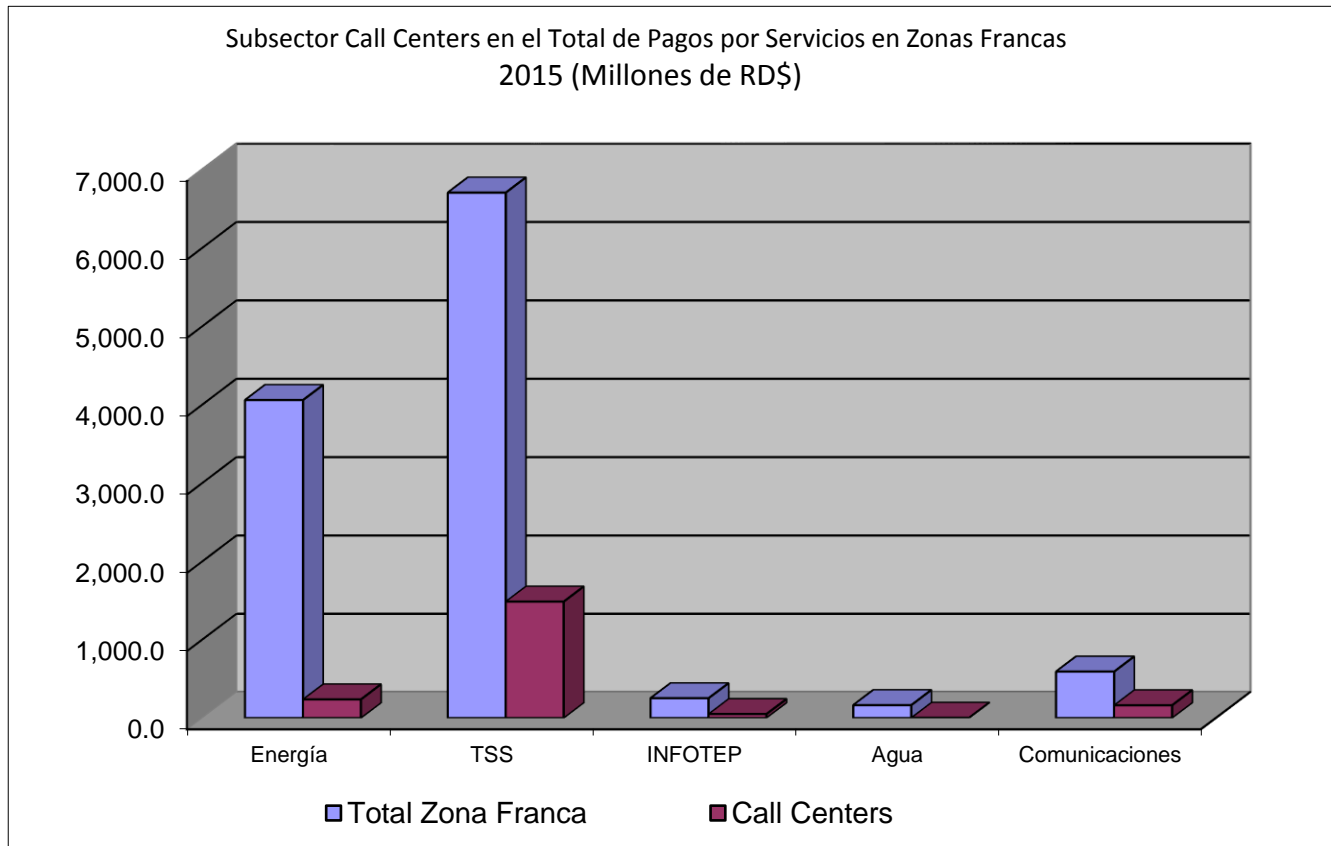
Parques	Energía Eléctrica	TSS	INFOTEP	Agua	Comunicación
Cibernético	18,505,902.40	107,428,668.40	5,431,996.00	104,060.00	1,463,811.09
Gurabo	10,161,479.20	44,412,920.32	2,292,958.80	246,794.40	5,052,839.16
La Romana I	1,352,711.14	10,437,833.22	337,666.20	2,100.00	3,627,630.12
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	0.00	162,235.57	6,753.00	0.00	0.00
Puerto Plata	84,673.30	155,192.52	6,600.00	5,880.00	82,563.52
San Cristóbal (Itabo)	8,022,940.10	38,201,288.20	1,672,267.00	235,599.36	27,277,106.15
San Isidro	28,003,175.32	240,162,671.21	7,514,338.10	150,126.29	29,376,452.67
ZFE. Distrito Nacional	131,191,233.66	819,102,842.32	27,964,469.37	1,690,713.40	63,922,741.80
ZFE. LA Altagracia	360,820.81	5,669,782.49	266,566.14	0.00	3,571,675.02
ZFE. Puerto Plata	1,267,559.72	2,852,885.26	133,904.40	117,929.55	1,210,941.12
ZFE. Santiago	22,600,371.35	86,975,511.74	2,984,874.30	419,107.36	26,736,207.13
ZFE. Santo Domingo	17,178,468.18	136,135,397.71	2,108,529.06	301,243.33	1,381,085.97
<b>Total</b>	<b>238,729,335.18</b>	<b>1,491,697,228.96</b>	<b>50,720,922.37</b>	<b>3,273,553.69</b>	<b>163,703,053.75</b>

**Cuadro No. 19**

**Subsector Call Centers en el Total de Pagos Por Servicios en Zonas Francas  
2015 (Millones de RD\$)**

Sectores	Energía	TSS	INFOTEP	Agua	Comunicaciones
Total Zona Franca	4,063.7	6,710.0	253.4	165.3	594.9
Call Centers	238.7	1,491.7	50.7	3.3	163.7
<b>Part %</b>	<b>5.9</b>	<b>22.2</b>	<b>20.0</b>	<b>2.0</b>	<b>27.5</b>

**Gráfico No. 12**



## VII. PRODUCCION

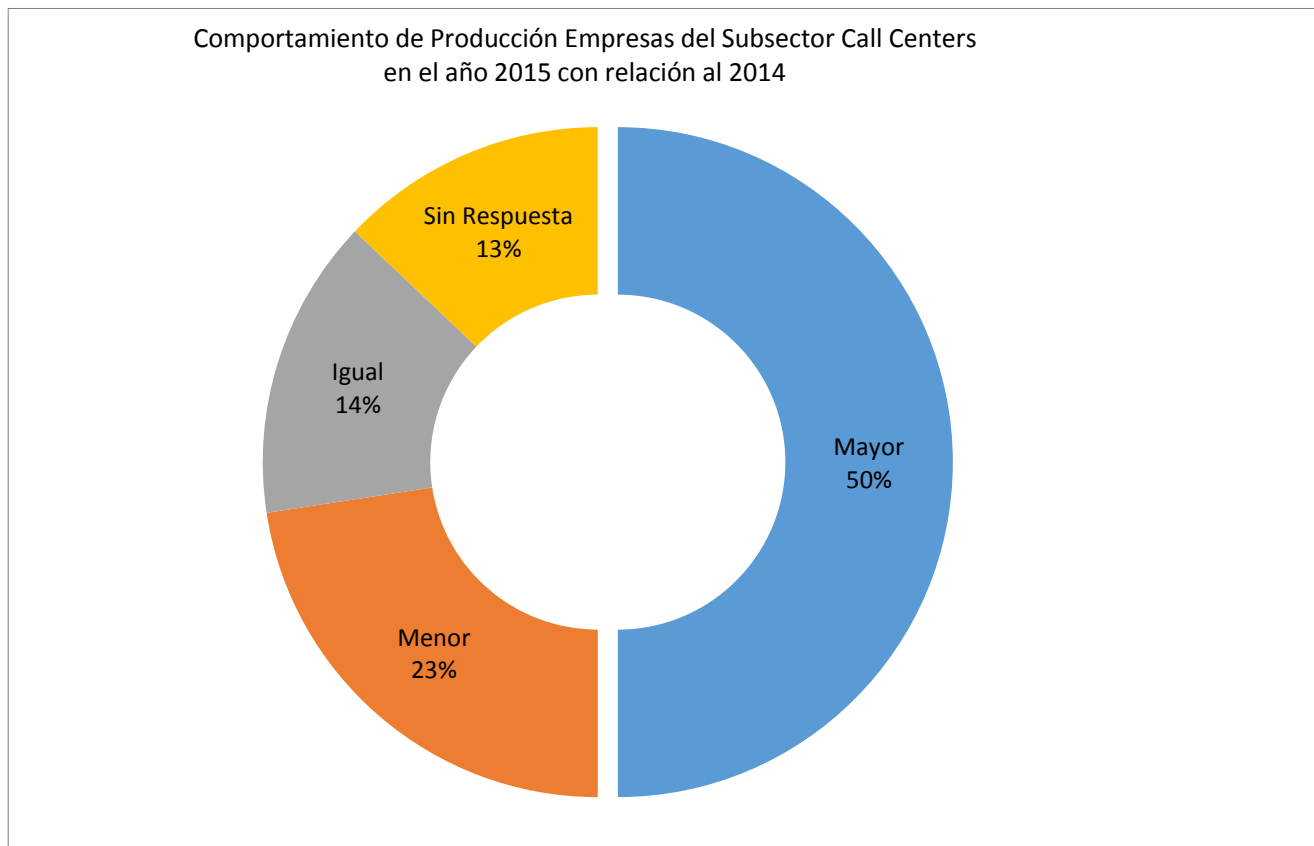
### Cuadro No. 20

#### Comportamiento de la Producción de las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centers en el 2015, con Relación al 2014

Producción	Empresas	Part %
Mayor	31	50.0
Menor	14	22.6
Igual	9	14.5
Sin Respuesta	8	12.9
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>

Se refiere a los servicios ofrecidos

### Gráfico No. 13



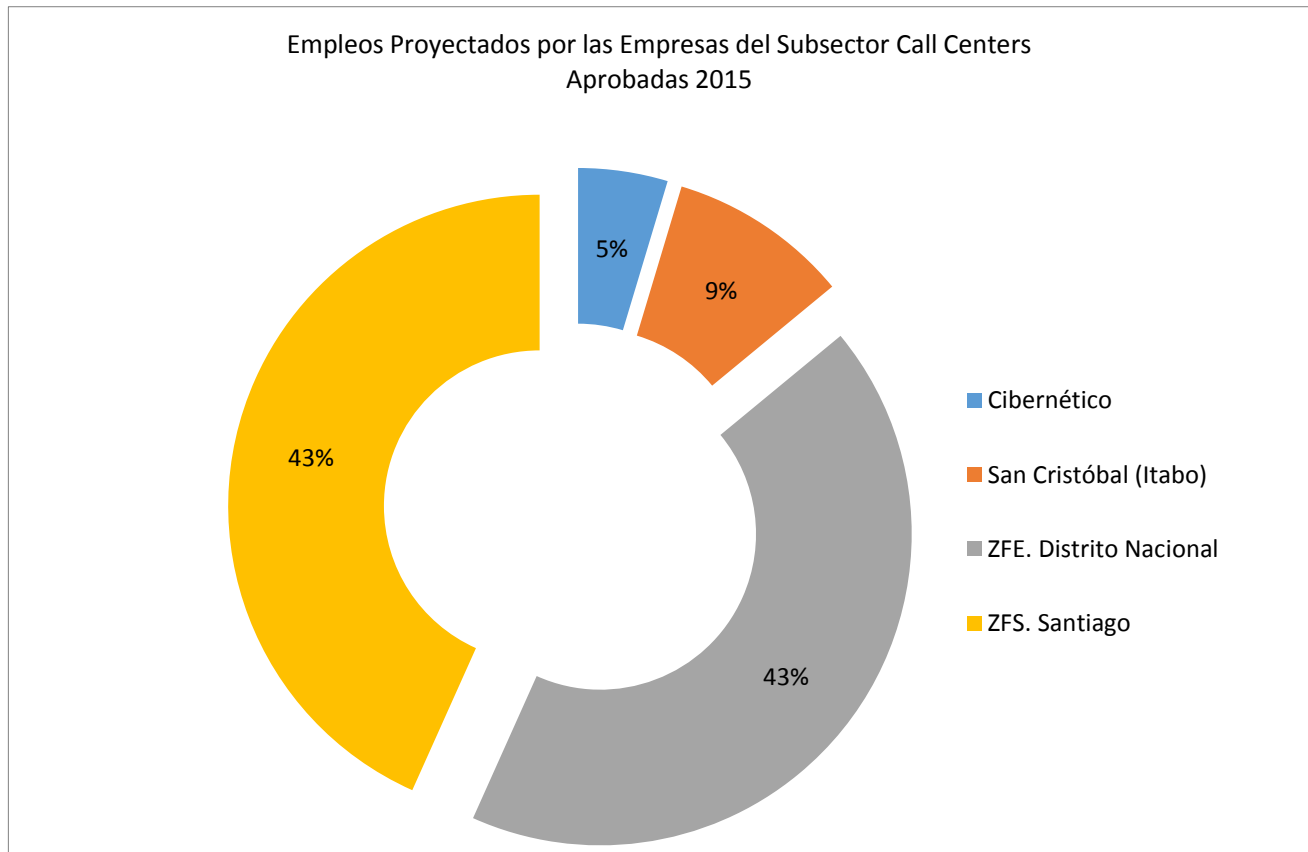
## VIII. EMPRESAS DEL SUBSECTOR CALL CENTERS APROBADAS EN EL AÑO 2015

**Cuadro No. 21**

### Empleos, Inversión y Divisas Proyectadas por las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centers Aprobadas en el año 2015, Por Parque

Parques	Empresas	Empleos	Inversión (RD\$)	Divisas (US\$)
Cibernético	2	53	8,704,320.89	260,729.97
San Cristóbal (Itabo)	3	107	26,753,096.12	903,698.55
ZFE. Distrito Nacional	3	487	113,721,980.00	2,530,911.00
ZFS. Santiago	4	494	144,917,048.59	3,408,825.12
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>1,141</b>	<b>294,096,445.60</b>	<b>7,104,164.64</b>

**Gráfico No. 14**



Cuadro No. 22

**Subsector Call Centers en el Total de Empresas Aprobadas en 2015**  
**Principales Variables**

Variables	Call Centers	Total Aprobadas	Part %
Inversión (RD\$)	294,096,445.6	4,352,969,688.2	6.8
Divisas (US\$)	7,104,164.6	58,054,411.4	12.2
Empleos	1,141	8,565	13.3
Empresas	12	79	15.2

Gráfico No. 16

