

ESTADISTICO



Sector Call Centers 2016

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

Cuadro No. 1

**Evolución Principales Variables del Subsector Call Centers en Zonas Francas
2004-2016**

Años	Empresas	Empleos	Salario Prom. Semanal (RD\$)
			Técnicos
2004	25	4,548	2,994.20
2005	26	4,293	2,924.01
2006	26	5,432	3,809.47
2007	32	4,720	4,340.62
2008	36	5,694	4,051.39
2009	42	7,138	4,324.02
2010	45	8,428	4,678.01
2011	47	9,801	5,656.84
2012	56	12,578	5,223.37
2013	59	16,841	5,561.62
2014	54	16,005	5,503.74
2015	62	17,367	5,933.77
2016	67	18,049	5,714.94
Variación % 2015-2016	8.06	3.93	-3.69

Se modificó metodología cálculo salario promedio (2013-2016)

II. EMPRESAS DE ZONAS FRANCAS DEL SUBSECTOR CALL CENTERS

Cuadro No. 2

Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas por Parque, 2016

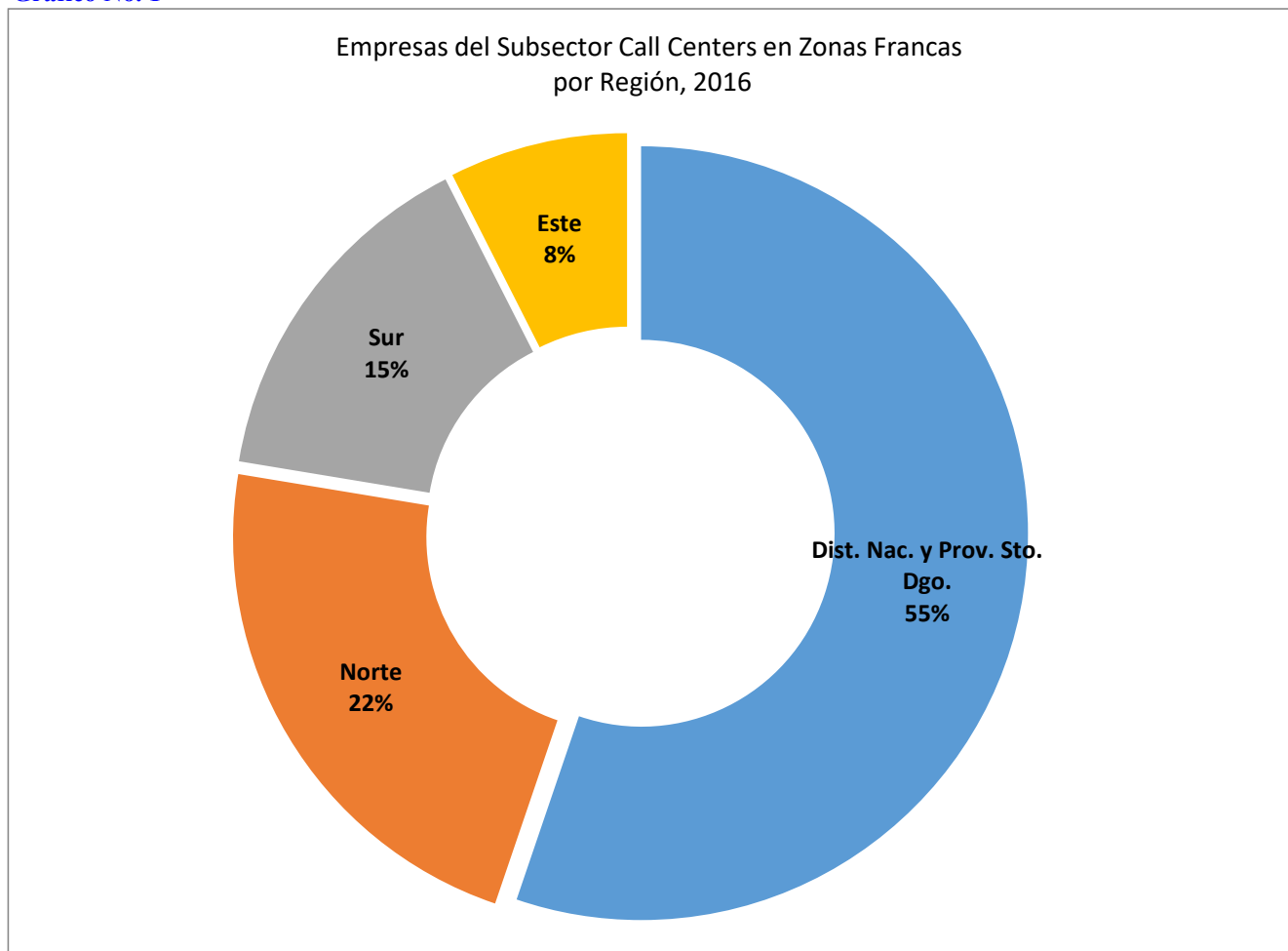
Parques	Empresas	Part. %
San Cristóbal (ITABO)	10	14.9
San Isidro	4	6.0
Cibernético	1	1.5
La Romana I	4	6.0
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	2	3.0
Gurabo	1	1.5
Puerto Plata	1	1.5
Hainamosa	1	1.5
ZFE. Distrito Nacional	26	38.8
ZFE. Santiago	12	17.9
ZFE. Prov. Santo Domingo	3	4.5
ZFE. La Altagracia	1	1.5
ZFE. Puerto Plata	1	1.5
Total	67	100.0

Cuadro No. 3

**Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas
Por Región, 2016**

Regiones	Empresas	Part. %
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	37	55.2
Norte	15	22.4
Sur	10	14.9
Este	5	7.5
Totales	67	100.0

Gráfico No. 1

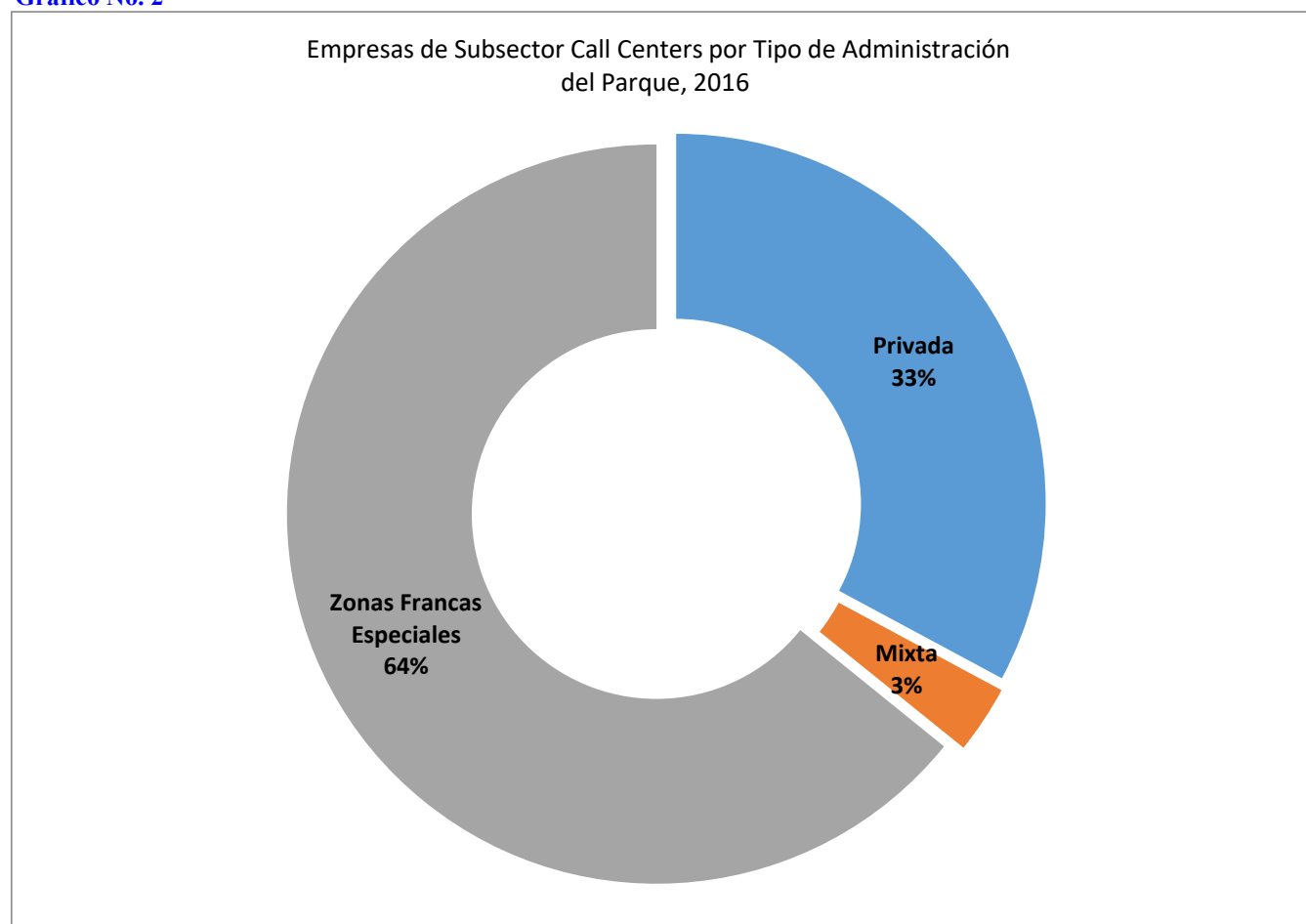


Cuadro No. 4

Empresas de Subsector Call Centers por Tipo de Administración del Parque, 2016

Tipos de Administración	Empresas	Part. %
Privada	22	32.8
Mixta	2	3.0
Zonas Francas Especiales	43	64.2
Total	67	100.0

Gráfico No. 2

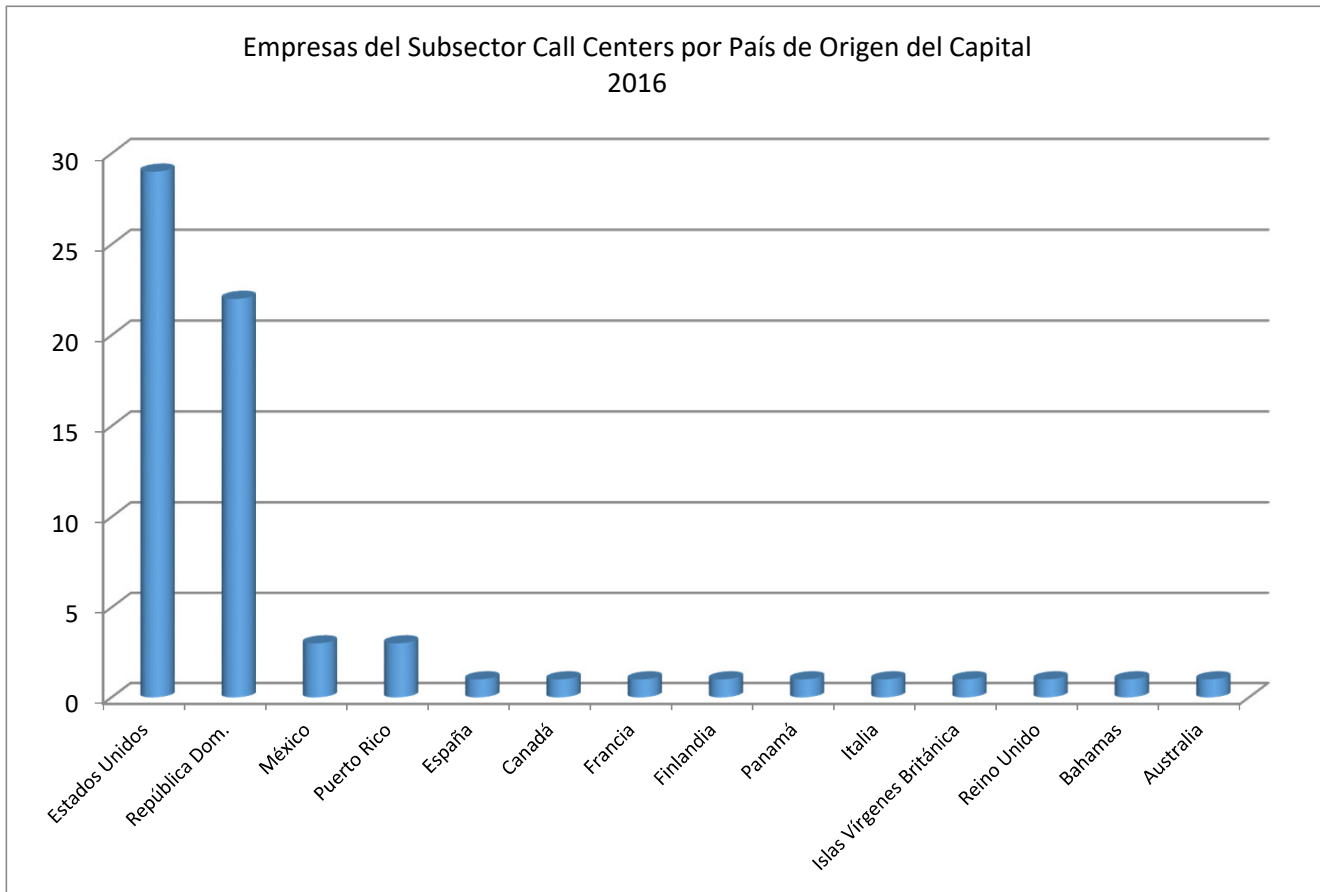


Cuadro No. 5

**Empresas del Subsector Call Centers por País de Origen del Capital
2016**

Países	Empresas	Part. %
Estados Unidos	29	43.3
República Dom.	22	32.8
México	3	4.5
Puerto Rico	3	4.5
España	1	1.5
Canadá	1	1.5
Francia	1	1.5
Finlandia	1	1.5
Panamá	1	1.5
Italia	1	1.5
Islas Vírgenes Británica	1	1.5
Reino Unido	1	1.5
Bahamas	1	1.5
Australia	1	1.5
Total	67	100.0

Gráfico No. 3

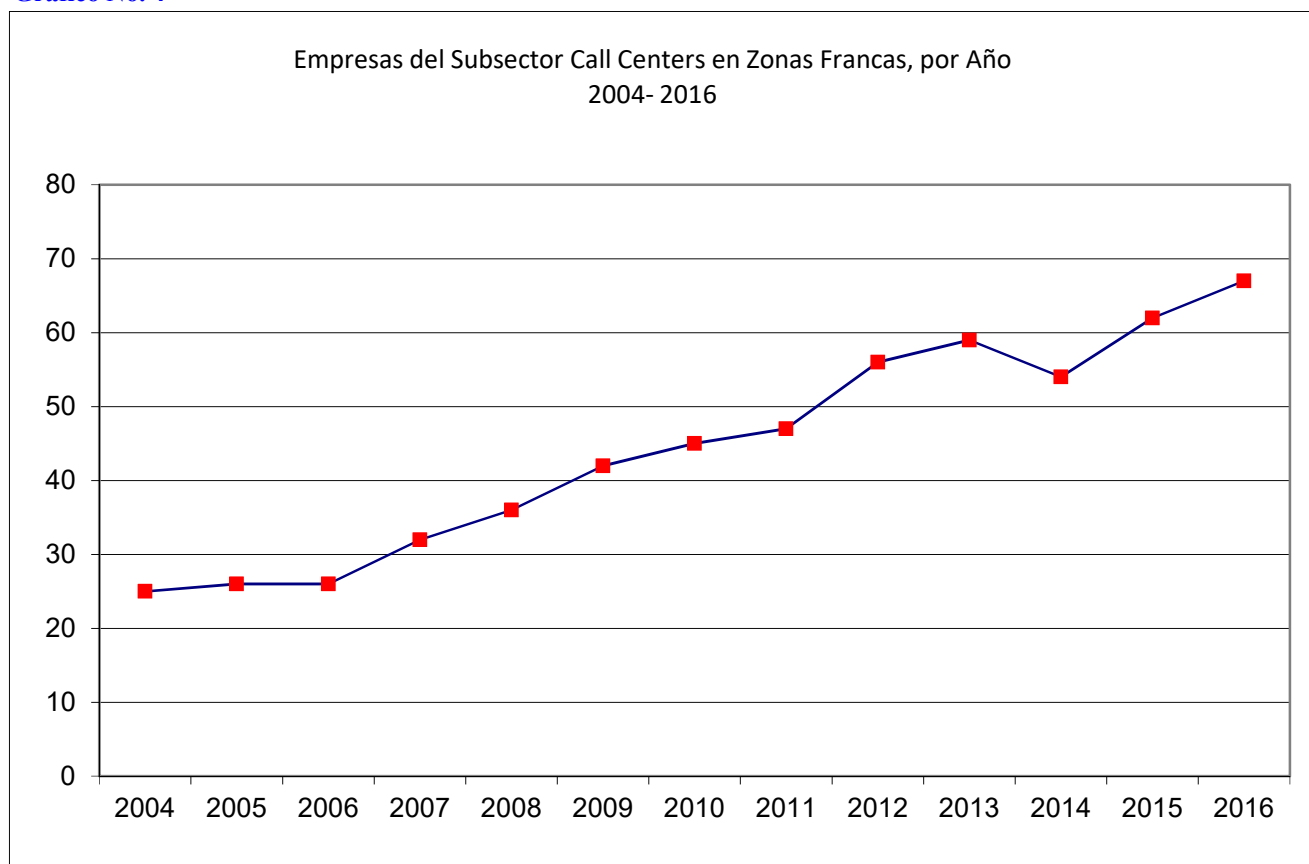


Cuadro No. 6

Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Año 2004-2016

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
2016	67	8.06

Gráfico No. 4

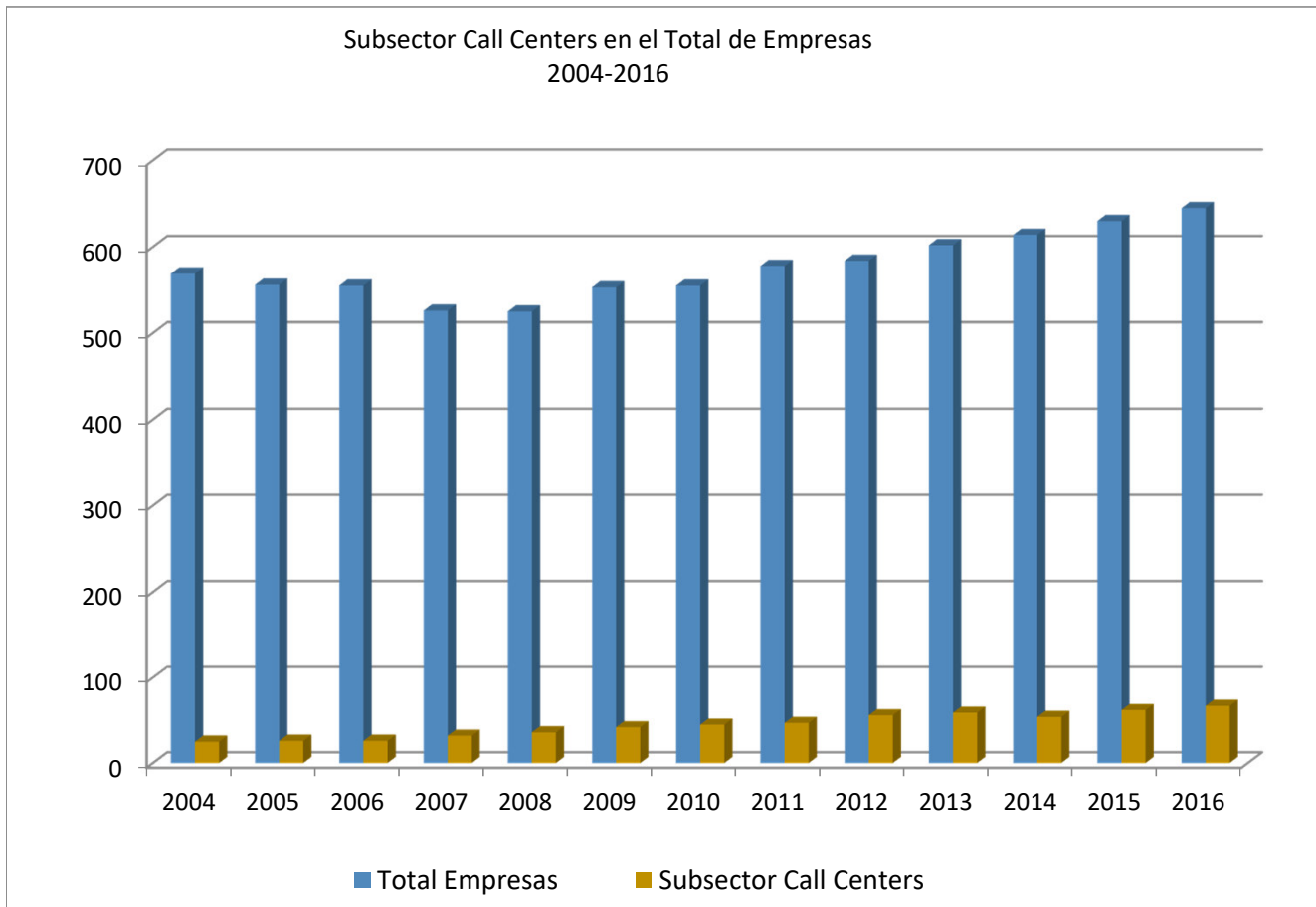


Cuadro No. 7

**Subsector Call Centers en el Total de Empresas de Zonas Francas
2004-2016**

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
2016	645	67	10.4

Gráfico No. 5



III. EMPLEOS Y SALARIOS

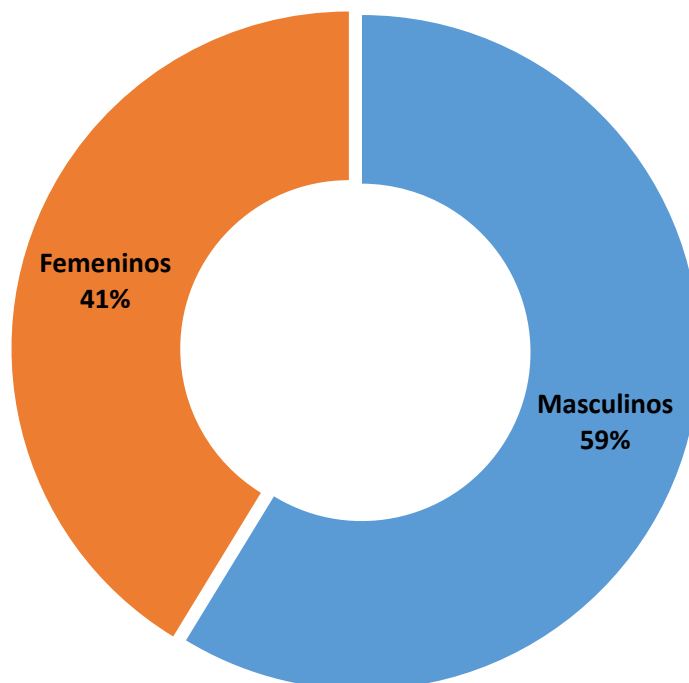
Cuadro No. 8

Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Parque y Sexo 2016

Parques	Masculinos	Femeninos	Total
Cibernético	52	74	126
Gurabo	634	466	1,100
Hainamosa	10	11	21
La Romana I	80	162	242
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	252	195	447
Puerto Plata	1	1	2
San Cristóbal (Itabo)	139	183	322
San Isidro	1,593	898	2,491
Z.F.E. - DISTRITO NACIONAL	4,809	3,133	7,942
Z.F.E. - LA ALTAGRACIA	30	39	69
Z.F.E. - PUERTO PLATA	37	42	79
Z.F.E. - SANTIAGO	1,982	1,210	3,192
Z.F.E. - SANTO DOMINGO	980	1,036	2,016
Total	10,599	7,450	18,049

Gráfico No. 6

Distribución Porcentual de los Empleos de las Empresas de los Call Centers en Zonas Francas, por sexo
2016

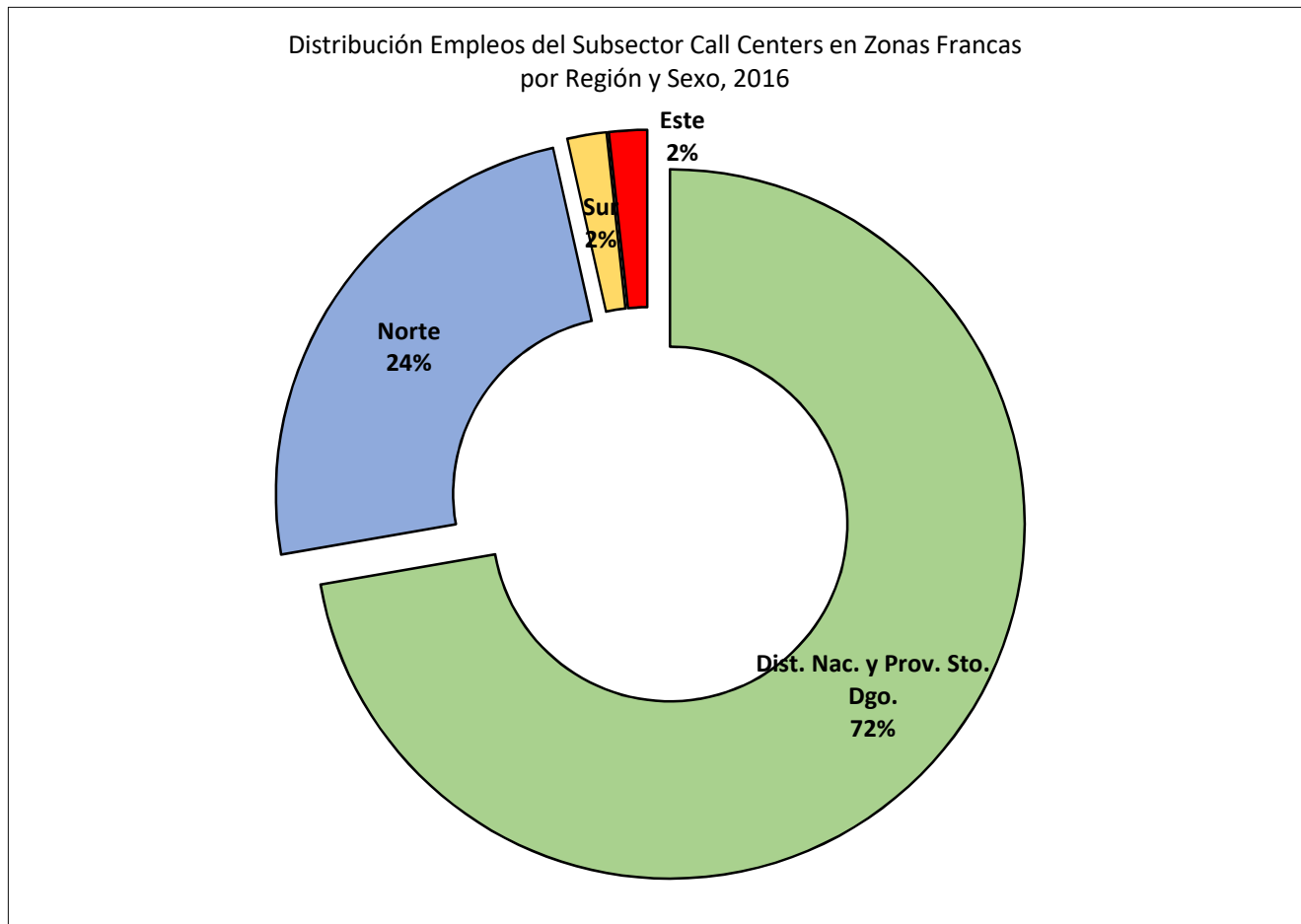


Cuadro No. 9

Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Región y Sexo 2016

Regiones	Masculinos	Femeninos	Total
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	7,696	5,347	13,043
Norte	2,654	1,719	4,373
Sur	139	183	322
Este	110	201	311
Total	10,599	7,450	18,049

Gráfico No. 7

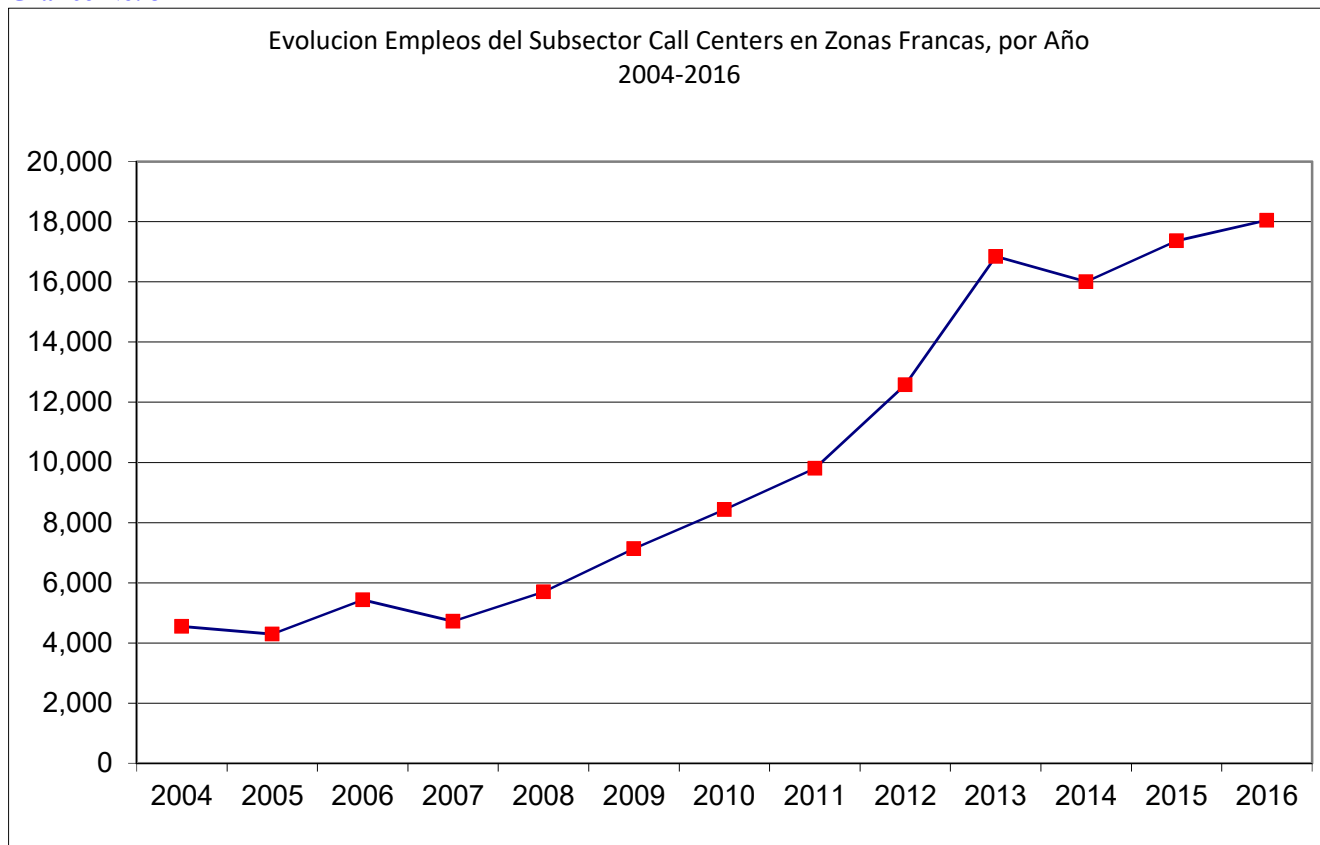


Cuadro No. 10

**Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Año
2004-2016**

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
2016	18,049	3.93

Gráfico No. 8

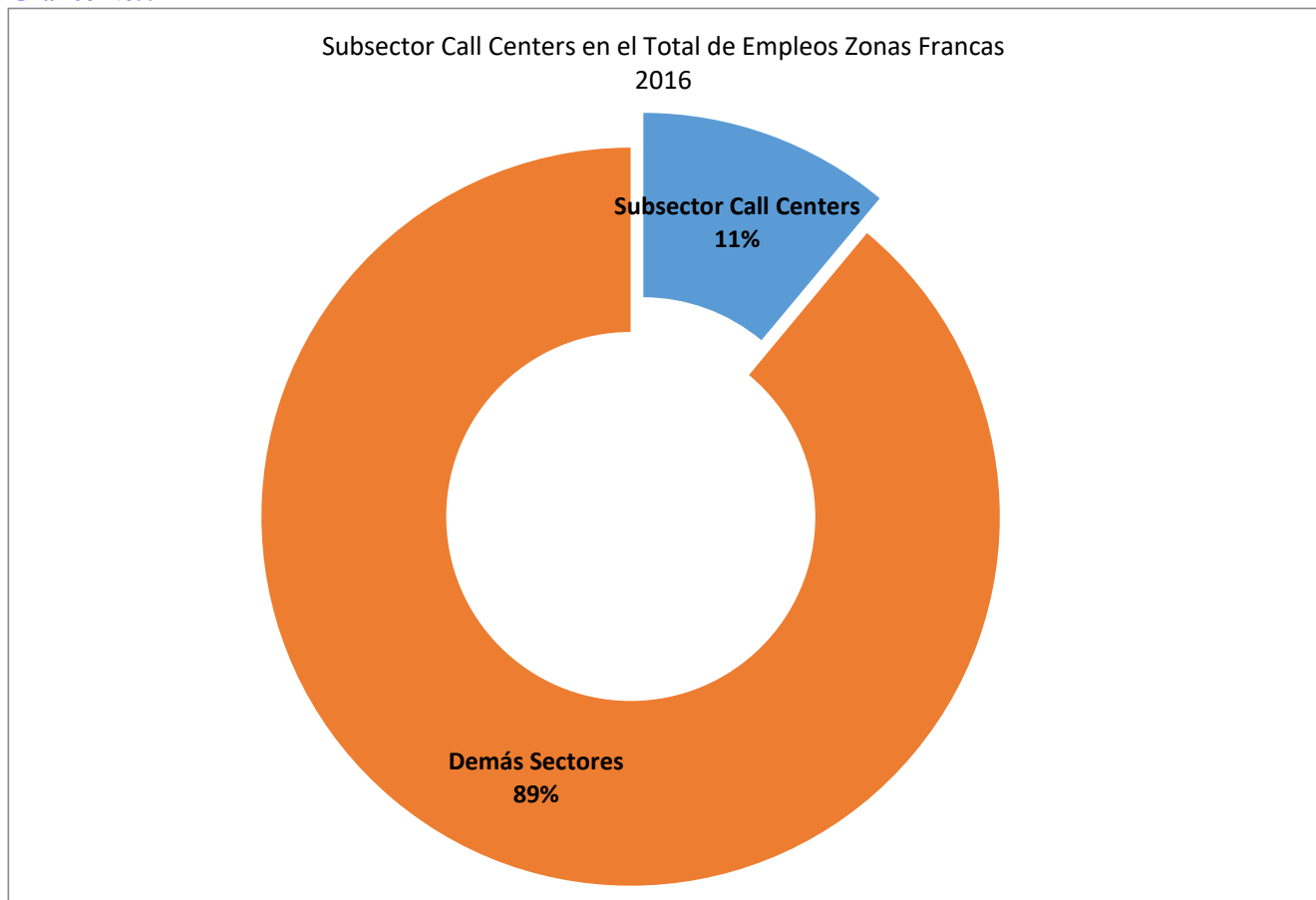


Cuadro No. 11

**Subsector Call Centers en el Total de Empleos de Zonas Francas
2016**

Subsector Call Centers	Demás Sectores	Total General	Par. % Subsector Call Centers
18,049	145,098	163,147	11.1

Gráfico No. 9



Cuadro No. 12

**Salario Promedio Semanal Pagado en el Subsector Call Centers de Zonas Francas
Por Parque, 2016**

Parques	Salario Promedio Técnicos
Cibernético	5,300.00
Gurabo	8,237.87
Hainamosa	5,000.00
La Romana I	4,083.00
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	6,885.26
San Cristóbal (Itabo)	5,820.66
San Isidro	5,583.65
Z.F.E. - DISTRITO NACIONAL	6,294.98
Z.F.E. - LA ALTAGRACIA	4,641.55
Z.F.E. - PUERTO PLATA	3,158.00
Z.F.E. - SANTIAGO	5,370.36
Z.F.E. - SANTO DOMINGO	3,908.40

IV. INVERSION ACUMULADA

Cuadro No. 13

Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por Parque y Zonas Francas Especiales 2016 (En US\$)

Parques	Empresas	Part %
Z.F.E. - DISTRITO NACIONAL	120,252,849.51	56.5
Z.F.E. - SANTO DOMINGO	32,596,841.43	15.3
Z.F.E. - SANTIAGO	26,432,911.15	12.4
San Isidro	11,006,962.62	5.2
San Cristóbal (Itabo)	9,932,439.22	4.7
Gurabo	3,907,108.95	1.8
Hainamosa	3,500,000.00	1.6
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	3,480,183.61	1.6
La Romana I	1,011,653.60	0.5
Z.F.E. - PUERTO PLATA	568,854.10	0.3
Puerto Plata	100,000.00	0.0
Cibernético	15,400.00	0.0
Z.F.E. - LA ALTAGRACIA	10,731.46	0.0
Total	212,815,935.65	100.0

Cuadro No. 14**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por País de Origen del Capital
2016 (En US\$)**

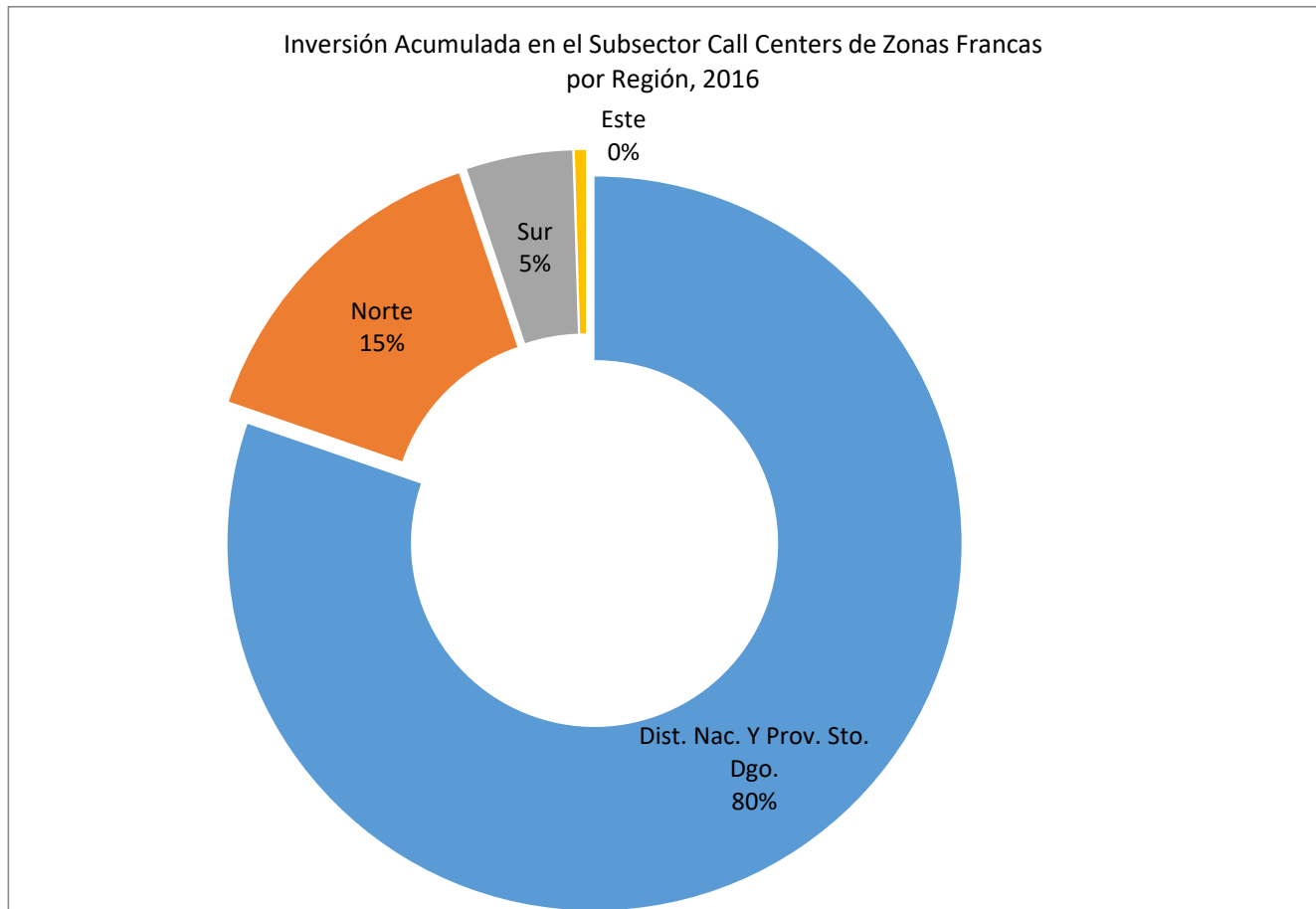
Países	Inversión	Part %
República Dominicana	96,105,990.9	45.2
Estados Unidos	57,628,688.7	27.1
México	28,766,875.5	13.5
Francia	17,400,000.0	8.2
Islas Vírgenes Británicas	5,033,065.7	2.4
España	3,910,000.0	1.8
Australia	1,172,123.7	0.6
Puerto Rico	711,843.1	0.3
Finlandia	606,826.1	0.3
Canadá	568,854.1	0.3
Panamá	452,917.9	0.2
Bahamas	300,000.0	0.1
Reino Unido	90,000.0	0.0
Italia	50,000.0	0.0
Venezuela	18,750.0	0.0
Total	212,815,935.7	100.0

Cuadro No. 15

**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers por Región
2016 (En US\$)**

Región	Inversión	Part %
Dist. Nac. Y Prov. Sto. Dgo.	170,852,237.2	80.3
Norte	31,008,874.2	14.6
Sur	9,932,439.2	4.7
Este	1,022,385.1	0.5
Total	212,815,935.7	100.0

Gráfico No. 10

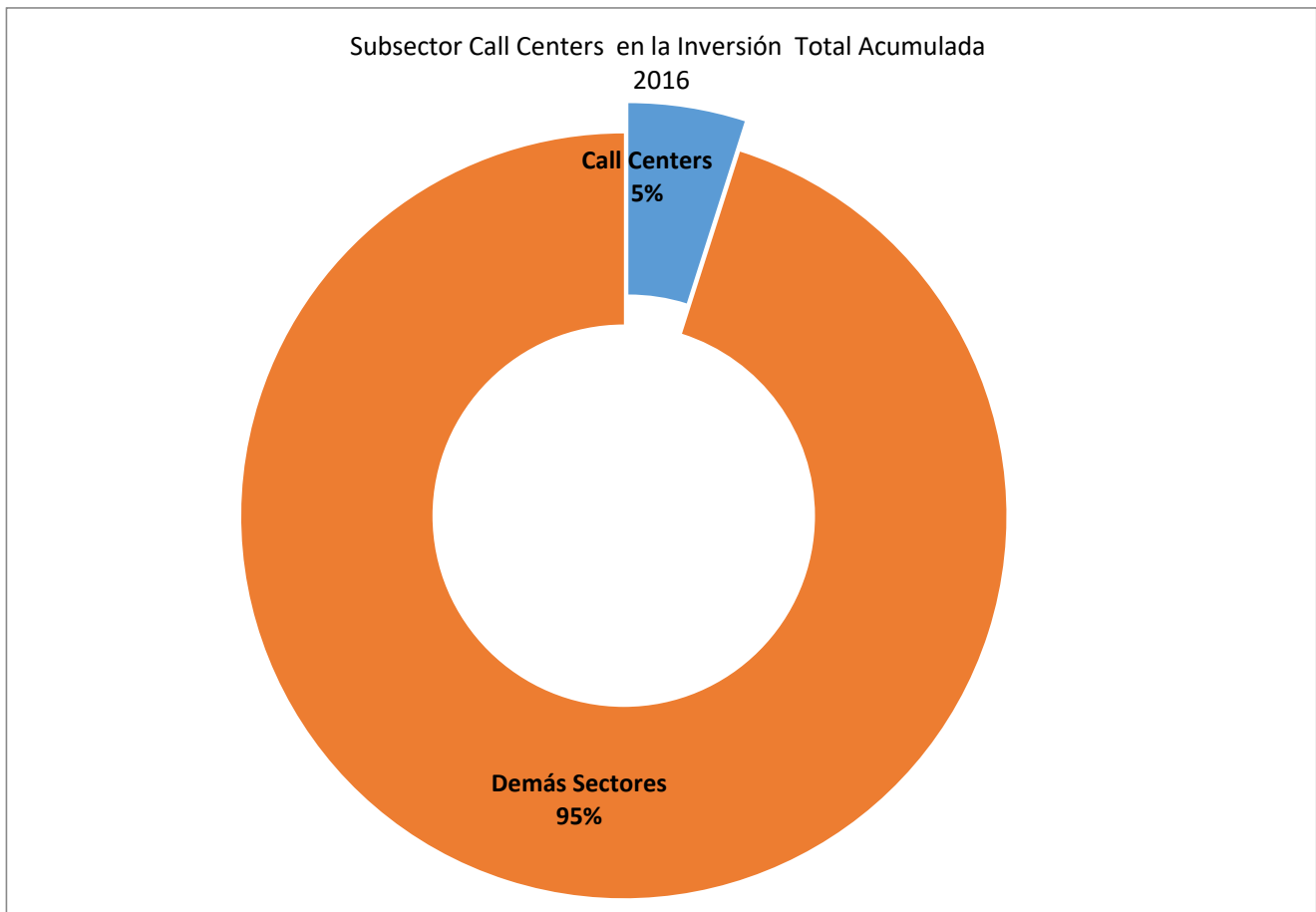


Cuadro No. 16

**Subsector Call Centers en la Inversión Total Acumulada
2016 (En US\$)**

Call Centers	Demás Sectores	Total Zona Franca	Part %
212,815,935.7	4,113,997,293.0	4,326,813,228.6	4.9

Gráfico No. 11



VI. PAGOS POR SERVICIOS

Cuadro No. 17

Pagos Realizados por el Subsector Call Centers en Zonas Francas por Concepto de Seguro Social, Energía Eléctrica, INFOTEP, Agua y Telecomunicaciones por Parque, 2016 (En RDS)

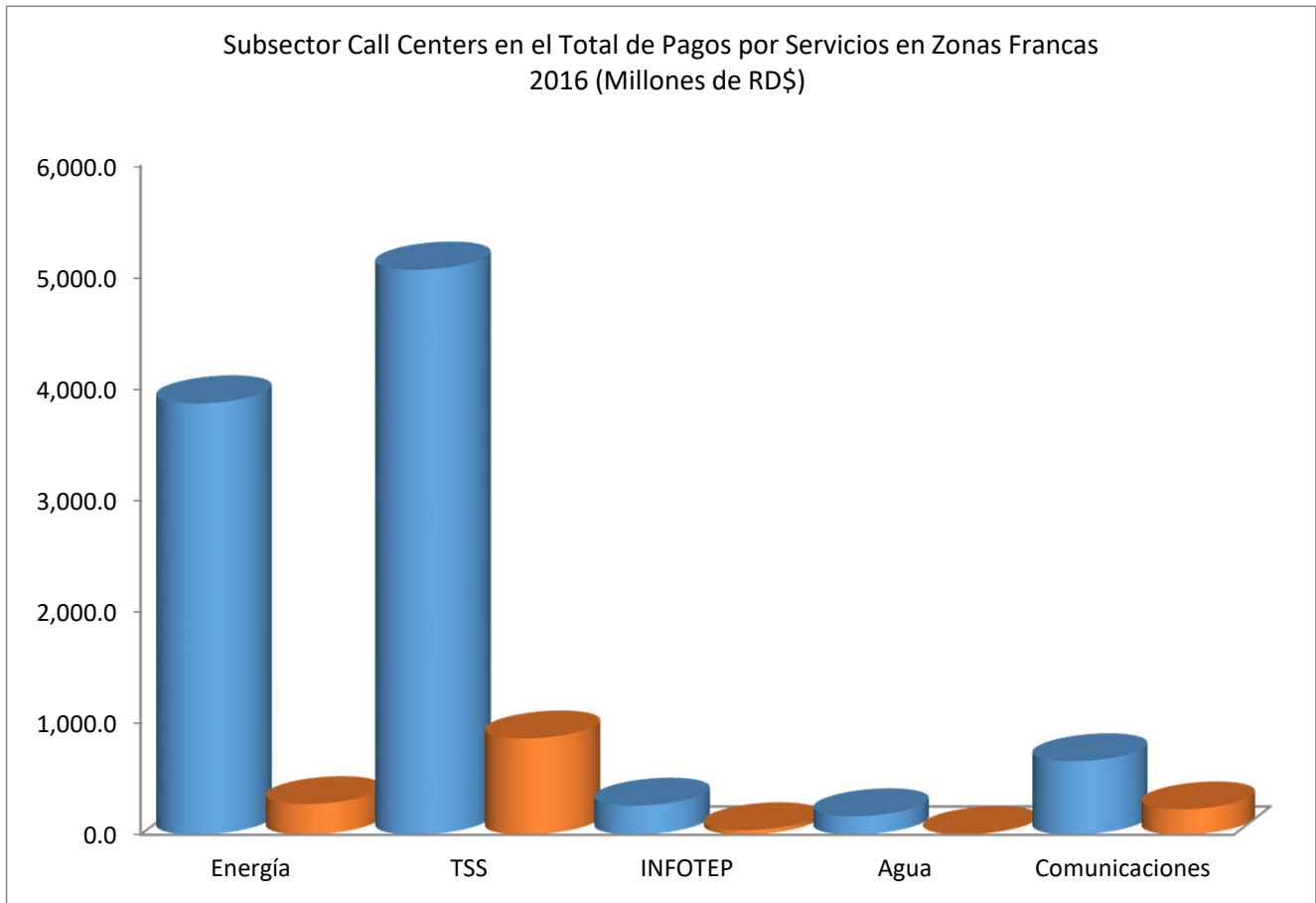
Parques	Energía Eléctrica	TSS	INFOTEP	Agua	Comunicación
Cibernético	3,170,953.48	18,484,619.69	752,526.14	67,923.00	921,068.99
Gurabo	9,863,574.77	49,464,417.04	2,557,443.60	176,968.80	5,298,815.56
Hainamosa	900,000.00	N/D	90,350.00	12,000.00	600,000.00
La Romana I	1,967,646.25	17,757,134.88	729,207.60	8,523.61	6,699,461.07
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	15,759,178.63	28,767,464.52	1,773,954.65	574,882.29	23,008,992.29
Puerto Plata	65,869.73	148,669.96	7,000.00	9,450.00	69,298.08
San Cristóbal (Itabo)	5,861,022.28	35,408,184.99	1,325,744.97	98,040.00	28,856,991.25
San Isidro	57,759,883.67	144,704,368.92	3,620,061.03	188,342.52	20,636,601.31
Z.F.E. - DISTRITO NACIONAL	121,914,285.47	428,297,260.51	18,007,875.38	2,273,918.73	80,856,026.53
Z.F.E. - LA ALTAGRACIA	219,882.82	3,671,561.34	194,658.99	N/D	1,222,671.55
Z.F.E. - PUERTO PLATA	1,382,141.55	3,094,058.45	153,600.00	70,662.00	1,916,833.04
Z.F.E. - SANTIAGO	38,615,795.68	134,188,549.74	6,572,665.82	713,204.74	39,659,095.45
Z.F.E. - SANTO DOMINGO	16,859,992.00	75,906,425.61	3,302,970.44	384,197.00	16,868,771.47
Total	274,340,226.33	939,892,715.64	39,088,058.62	4,578,112.69	226,614,626.59

Cuadro No. 18

**Subsector Call Centers en el Total de Pagos Por Servicios en Zonas Francas
2016 (Millones de RD\$)**

Sectores	Energía	TSS	INFOTEP	Agua	Comunicaciones
Total Zona Franca	3,878.0	5,072.0	260.3	164.8	660.0
Call Centers	274.3	865.3	39.1	4.6	226.6
Part %	7.1	17.1	15.0	2.8	34.3

Gráfico No. 12



VII. PRODUCCION

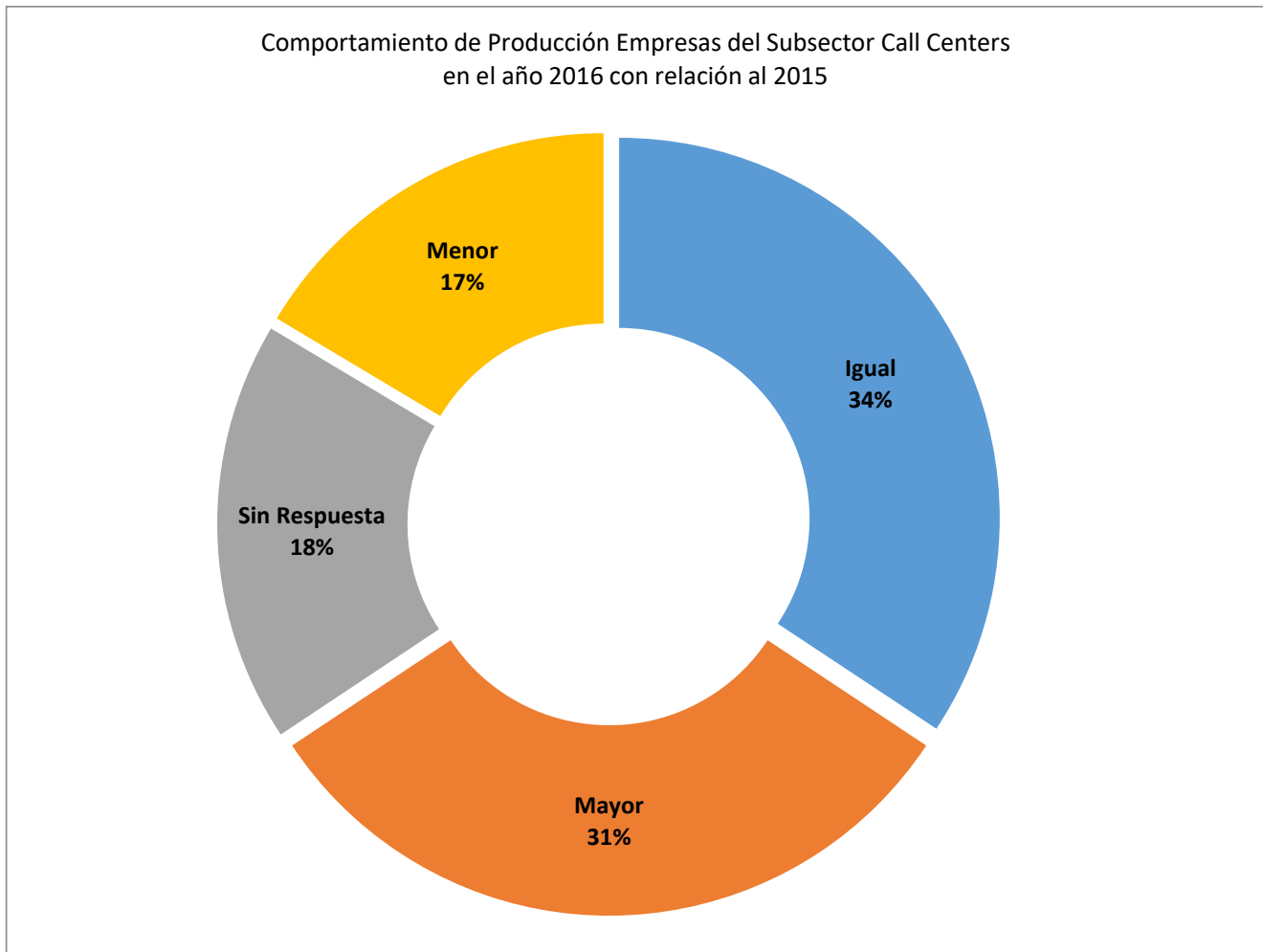
Cuadro No. 19

Comportamiento de la Producción de las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centers en el 2016, con Relación al 2015

Producción	Empresas	Part %
Igual	23	34.3
Mayor	21	31.3
Sin Respuesta	12	17.9
Menor	11	16.4
Total	67	100.0

Se refiere a los servicios ofrecidos

Gráfico No. 13



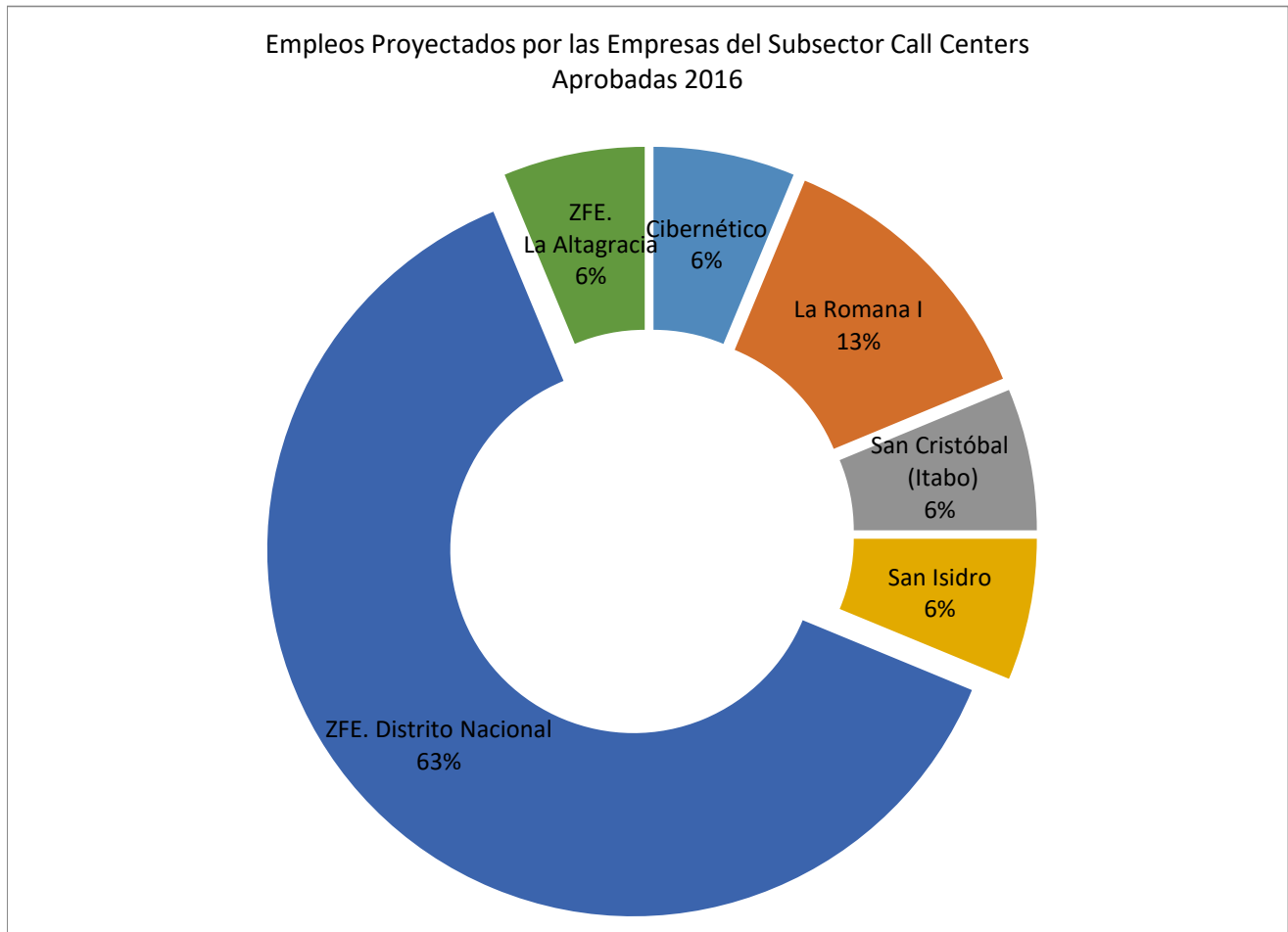
VIII. EMPRESAS DEL SUBSECTOR CALL CENTERS APROBADAS EN EL AÑO 2016

Cuadro No. 20

Empleos, Inversión y Divisas Proyectadas por las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centers Aprobadas en el año 2016, Por Parque

Parques	Empresas	Empleos	Inversión (RD\$)	Divisas (US\$)
Cibernético	1	20	174,520.07	142,298.51
La Romana I	2	18	69,459.25	167,515.67
San Cristóbal (Itabo)	1	11	71,663.80	181,700.00
San Isidro	1	100	110,928.96	527,672.13
ZFE. Distrito Nacional	10	2,844	17,185,220.91	32,454,009.17
ZFE. La Altagracia	1	48	207,061.90	523,695.00
Total	16	3,041	17,818,854.90	33,996,890.48

Gráfico No. 14



Cuadro No. 21

Subsector Call Centers en el Total de Empresas Aprobadas en 2016
Principales Variables

Variables	Call Centers	Total Aprobadas	Part %
Inversión (RD\$)	17,818,854.9	64,050,676.6	27.8
Divisas (US\$)	33,996,890.5	76,145,696.2	44.6
Empleos	3,041	5,078	59.9
Empresas	16	68	23.5

Gráfico No. 16

