

PERFIL ESTADÍSTICO SUBSECTOR CALL CENTERS



*Zonas Francas
Un sector resiliente*



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Zonas Francas
de Exportación

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

Cuadro No. 1

**Evolución Principales Variables del Subsector Call Centers en Zonas Francas
2004-2020**

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
2017	72	20,177	5,724.26
2018	70	22,731	6,326.48
2019	77	22,688	6,897.06
2020	77	24,382	6,901.86
Variación % 2019-2020	0.00	7.47	0.07

Se modificó metodología cálculo salario promedio (2013-2017)

II. EMPRESAS DE ZONAS FRANCAS DEL SUBSECTOR CALL CENTERS

Cuadro No. 2

Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas por Parque y Zonas Francas Especiales, 2020

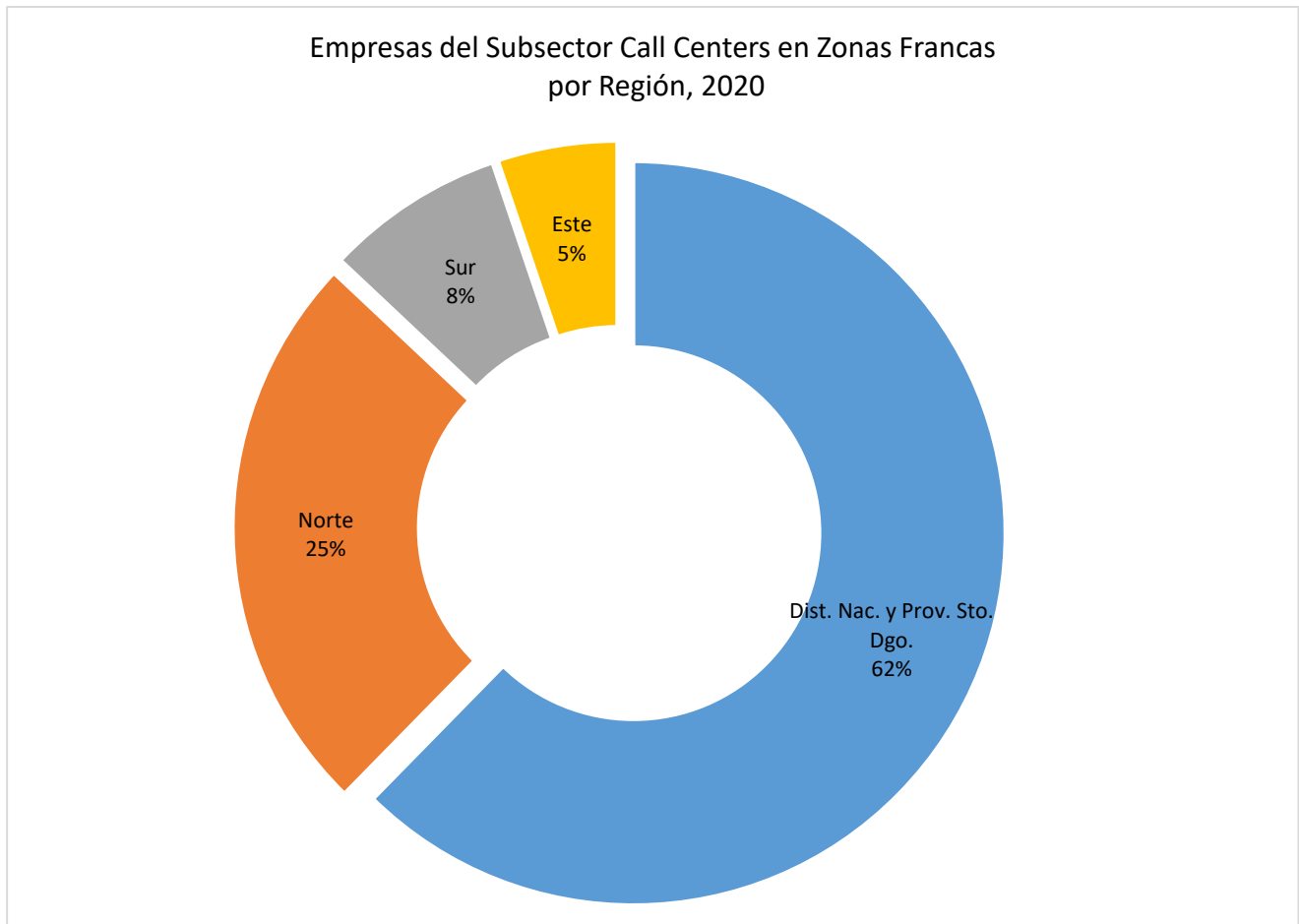
Parques	Empresas	Part. %
San Cristóbal (Itabo)	6	7.8
San Isidro	5	6.5
La Romana I	2	2.6
Santiago	2	2.6
Cibernético	1	1.3
Gurabo	1	1.3
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	1	1.3
Puerto Plata	1	1.3
Z.F.E. - Distrito Nacional	16	20.8
Z.F.E. - Santiago	6	7.8
Z.F.E. - La Altagracia	1	1.3
Z.F.E. - Puerto Plata	1	1.3
Z.F.S. - Distrito Nacional	21	27.3
Z.F.S. - Santiago	8	10.4
Z.F.E. - Santo Domingo	2	2.6
Z.F.S. - Santo Domingo	2	2.6
Z.F.S. - La Altagracia	1	1.3
Total	77	100.0

Cuadro No. 3

**Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas
Por Región, 2020**

Regiones	Empresas	Part. %
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	48	62.3
Norte	19	24.7
Sur	6	7.8
Este	4	5.2
Totales	77	100.0

Gráfico No. 1

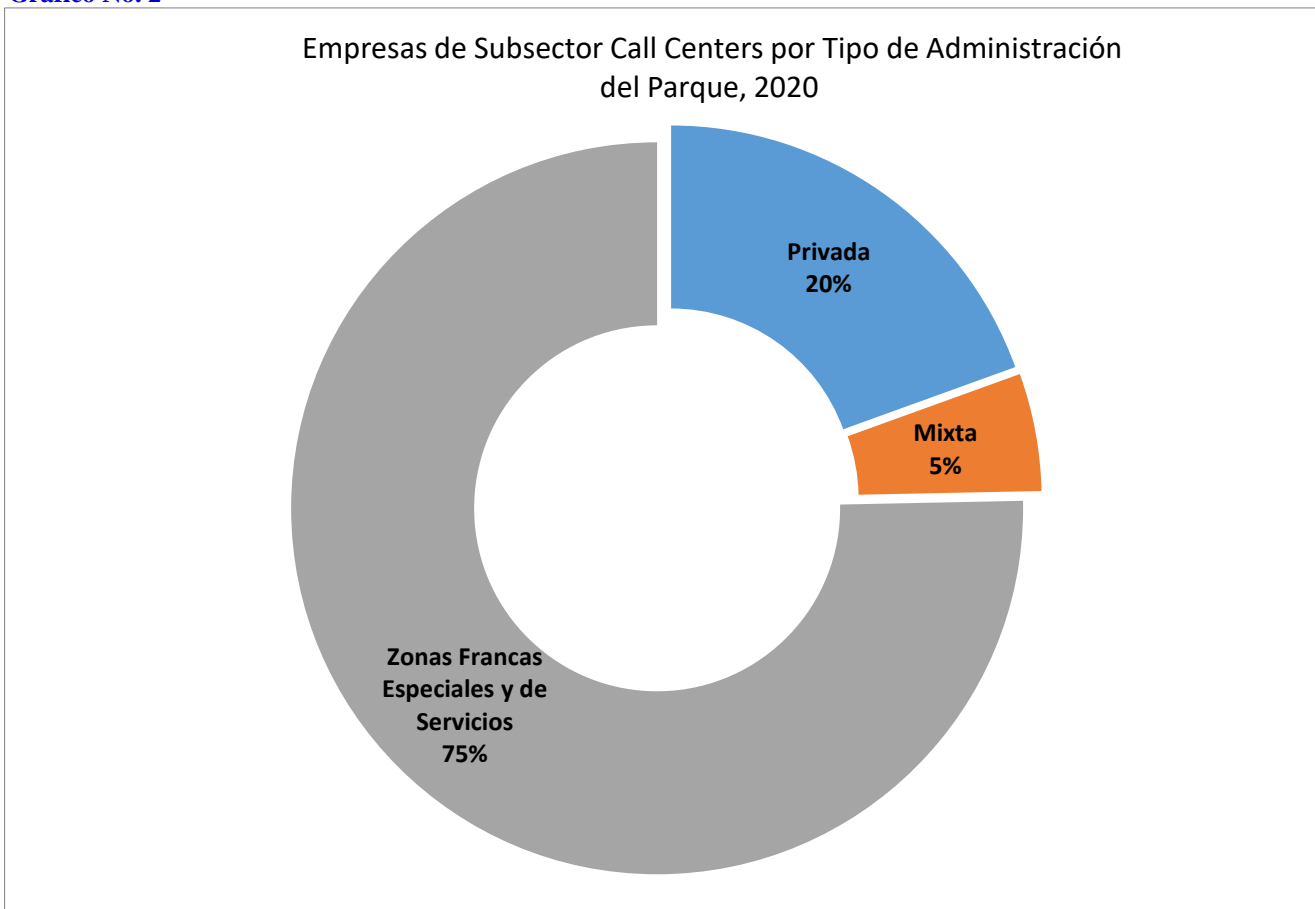


Cuadro No. 4

Empresas del Subsector Call Centers por Tipo de Administración del Parque, 2020

Tipos de Administración	Empresas	Part. %
Privada	15	19.5
Mixta	4	5.2
Zonas Francas Especiales y de Servicios	58	75.3
Total	77	100.0

Gráfico No. 2

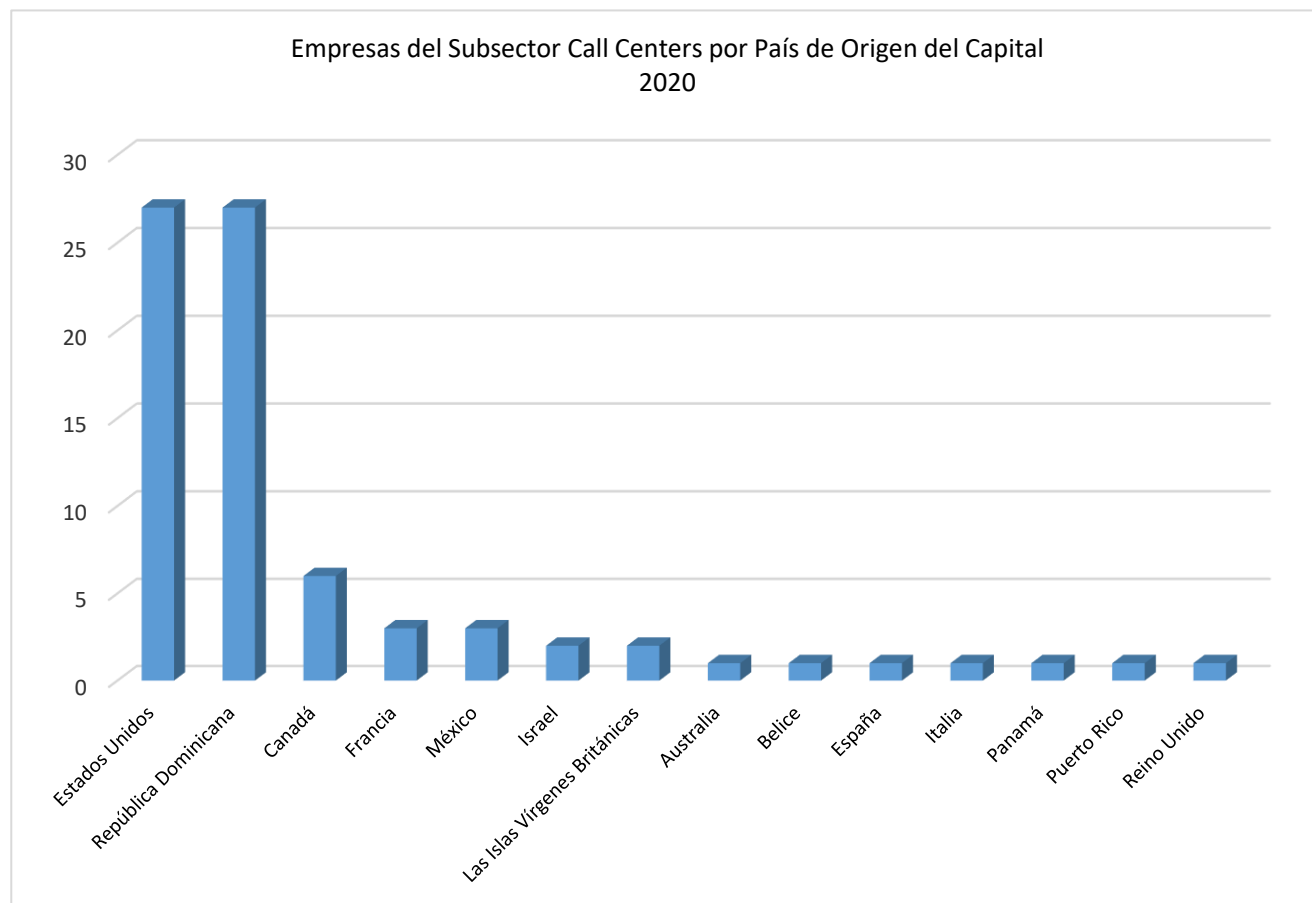


Cuadro No. 5

**Empresas del Subsector Call Centers por País de Origen del Capital
2020**

Países	Empresas	Part. %
Estados Unidos	27	35.1
República Dominicana	27	35.1
Canadá	6	7.8
Francia	3	3.9
México	3	3.9
Israel	2	2.6
Las Islas Vírgenes Británicas	2	2.6
Australia	1	1.3
Belice	1	1.3
España	1	1.3
Italia	1	1.3
Panamá	1	1.3
Puerto Rico	1	1.3
Reino Unido	1	1.3
Total	77	100.0

Gráfico No. 3

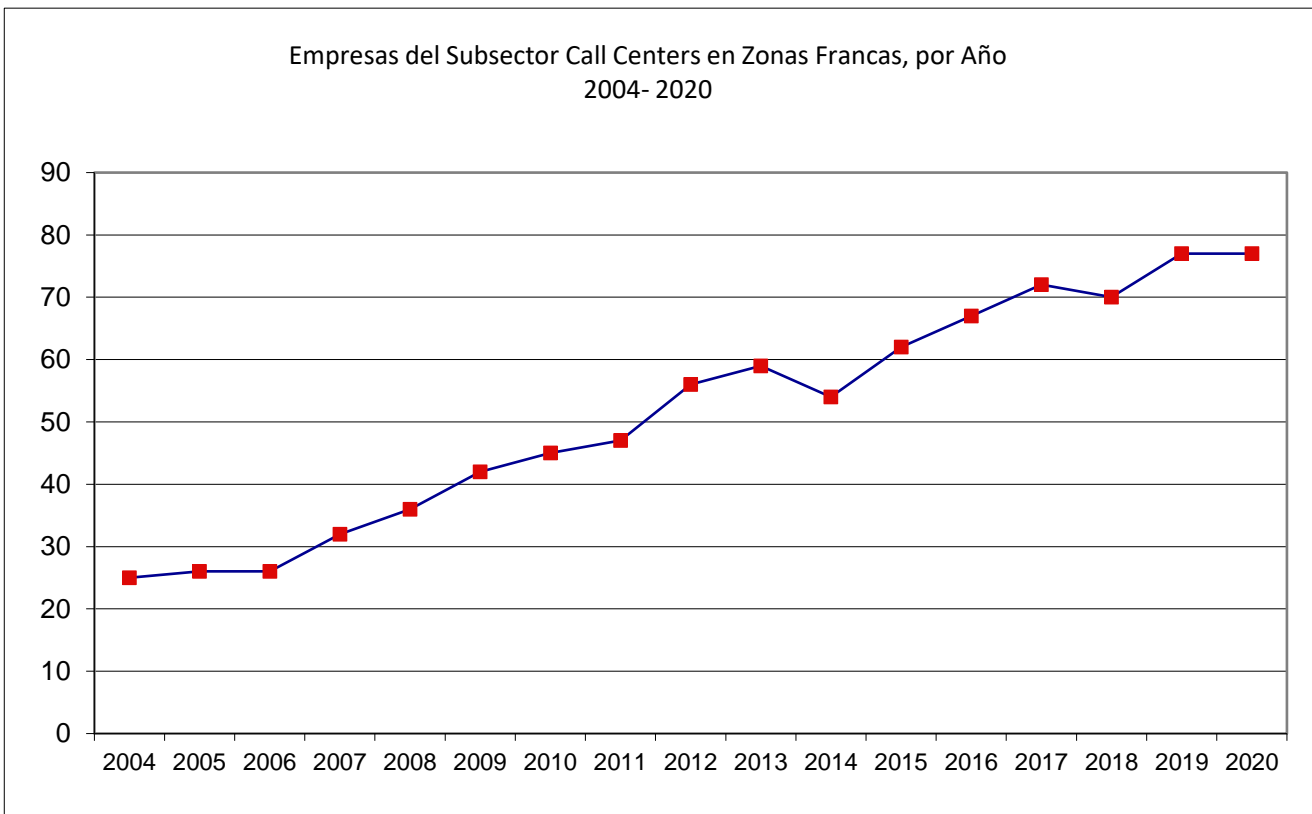


Cuadro No. 6

**Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Año
2004-2020**

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
2017	72	7.46
2018	70	-2.78
2019	77	10.00
2020	77	0.00

Gráfico No. 4

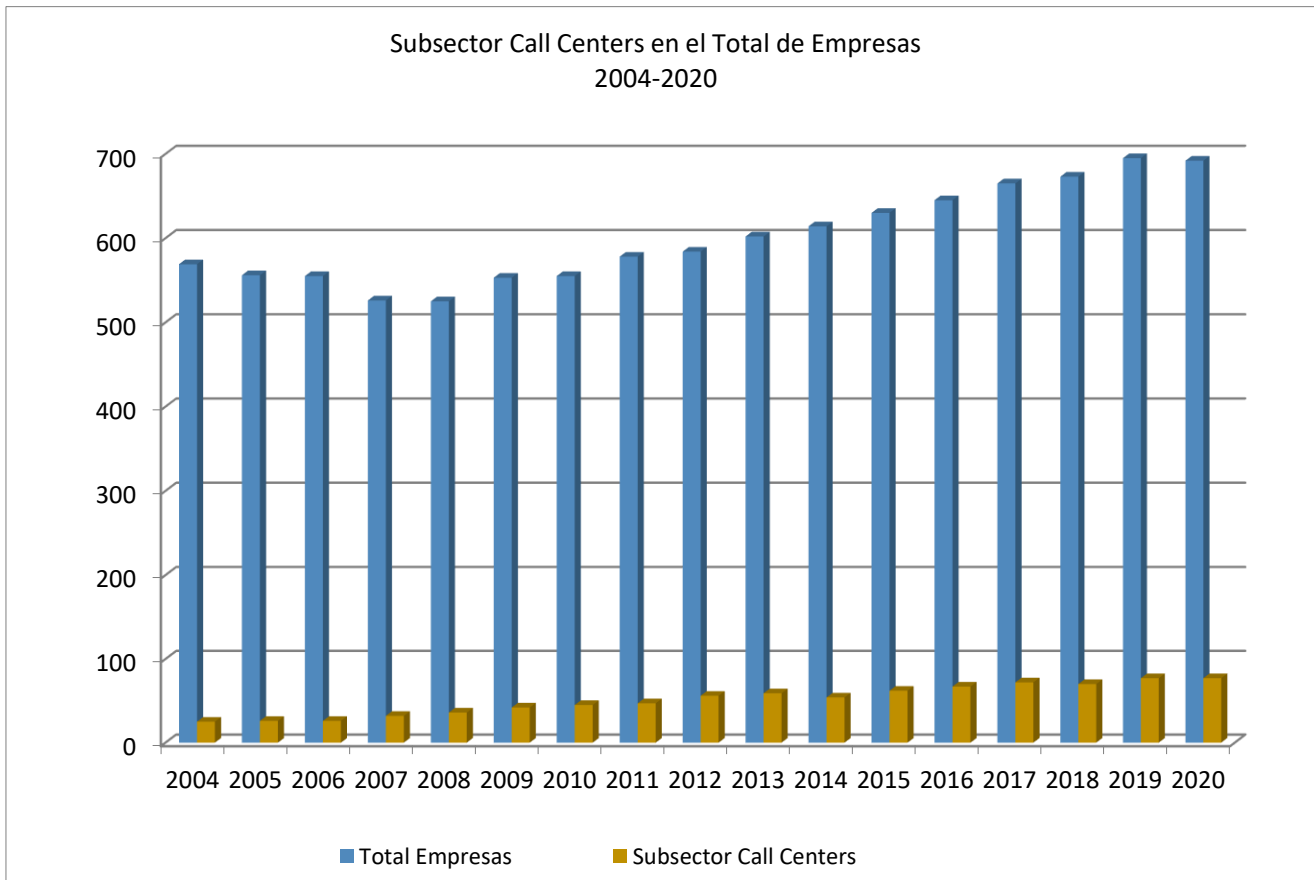


Cuadro No. 7

**Subsector Call Centers en el Total de Empresas de Zonas Francas
2004-2020**

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
2017	665	72	10.8
2018	673	70	10.4
2019	695	77	11.1
2020	692	77	11.1

Gráfico No. 5



III. EMPLEOS Y SALARIOS

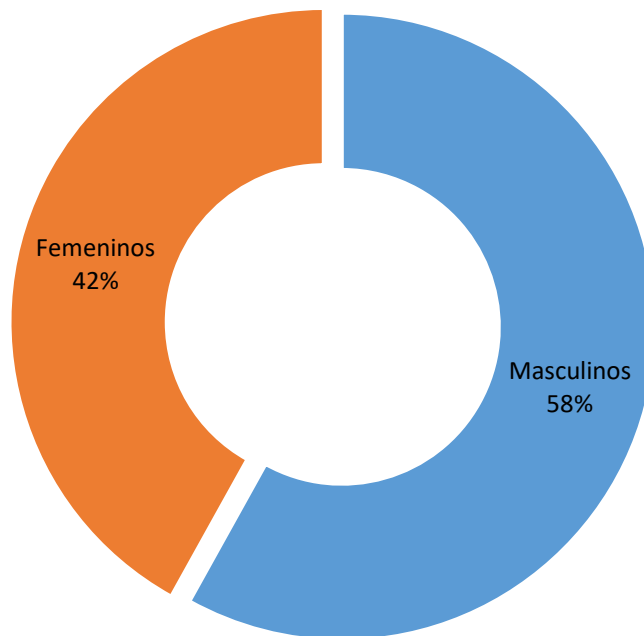
Cuadro No. 8

Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Parque y Sexo 2020

Parques	Masculinos	Femeninos	Total
Cibernético	22	29	51
Gurabo	350	370	720
La Romana I	316	221	537
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	2	1	3
Puerto Plata	2	1	3
San Cristóbal (Itabo)	58	80	138
San Isidro	1,636	891	2,527
Santiago	6	32	38
Z.F.E. - Distrito Nacional	5,352	3,588	8,940
Z.F.E. - La Altagracia	16	14	30
Z.F.E. - Puerto Plata	34	44	78
Z.F.E. - Santiago	1,178	1,040	2,218
Z.F.E. - Santo Domingo	845	891	1,736
Z.F.S.- Distrito Nacional	3,206	2,285	5,491
Z.F.S.- La Altagracia	70	50	120
Z.F.S.- Santiago	974	626	1,600
Z.F.S.- Santo Domingo	92	60	152
Total	14,159	10,223	24,382

Gráfico No. 6

Distribución Porcentual de los Empleos de las Empresas de los Call Centers en Zonas Francas, por sexo , 2020

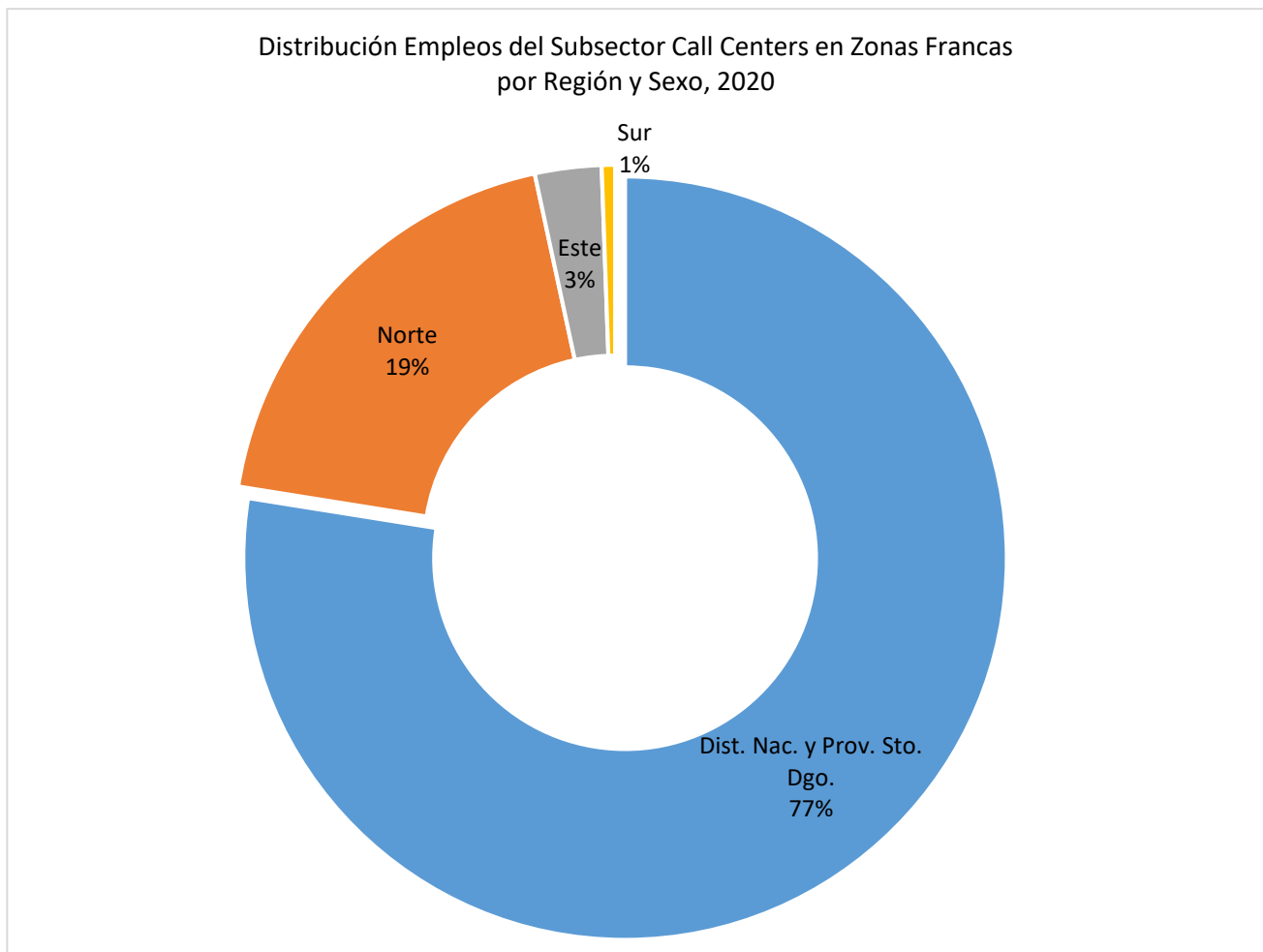


Cuadro No. 9

**Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Región y Sexo
2020**

Regiones	Masculinos	Femeninos	Total
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	11,155	7,745	18,900
Norte	2,544	2,113	4,657
Este	402	285	687
Sur	58	80	138
Total	14,159	10,223	24,382

Gráfico No. 7

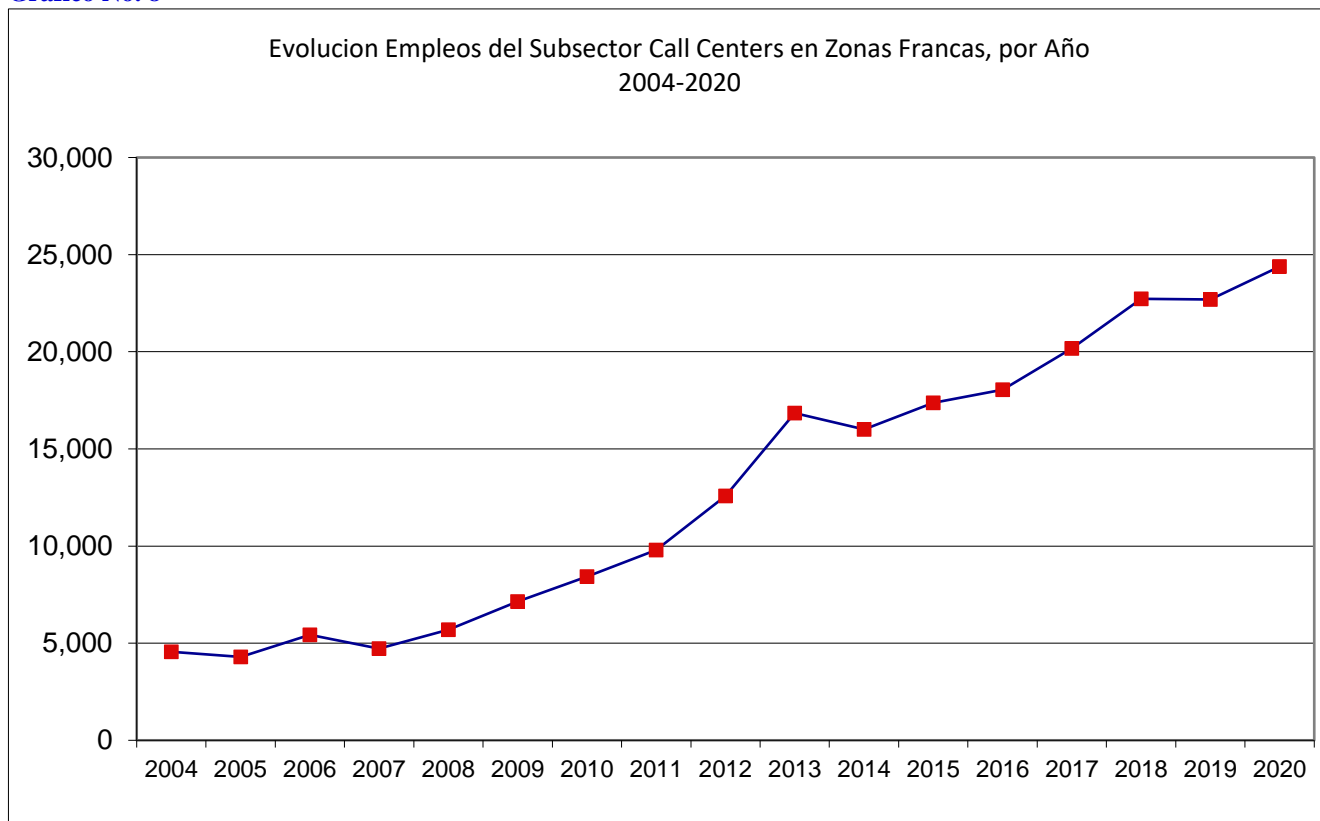


Cuadro No. 10

**Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Año
2004-2020**

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
2017	20,177	11.79
2018	22,731	12.66
2019	22,688	-0.19
2020	24,385	7.48

Gráfico No. 8

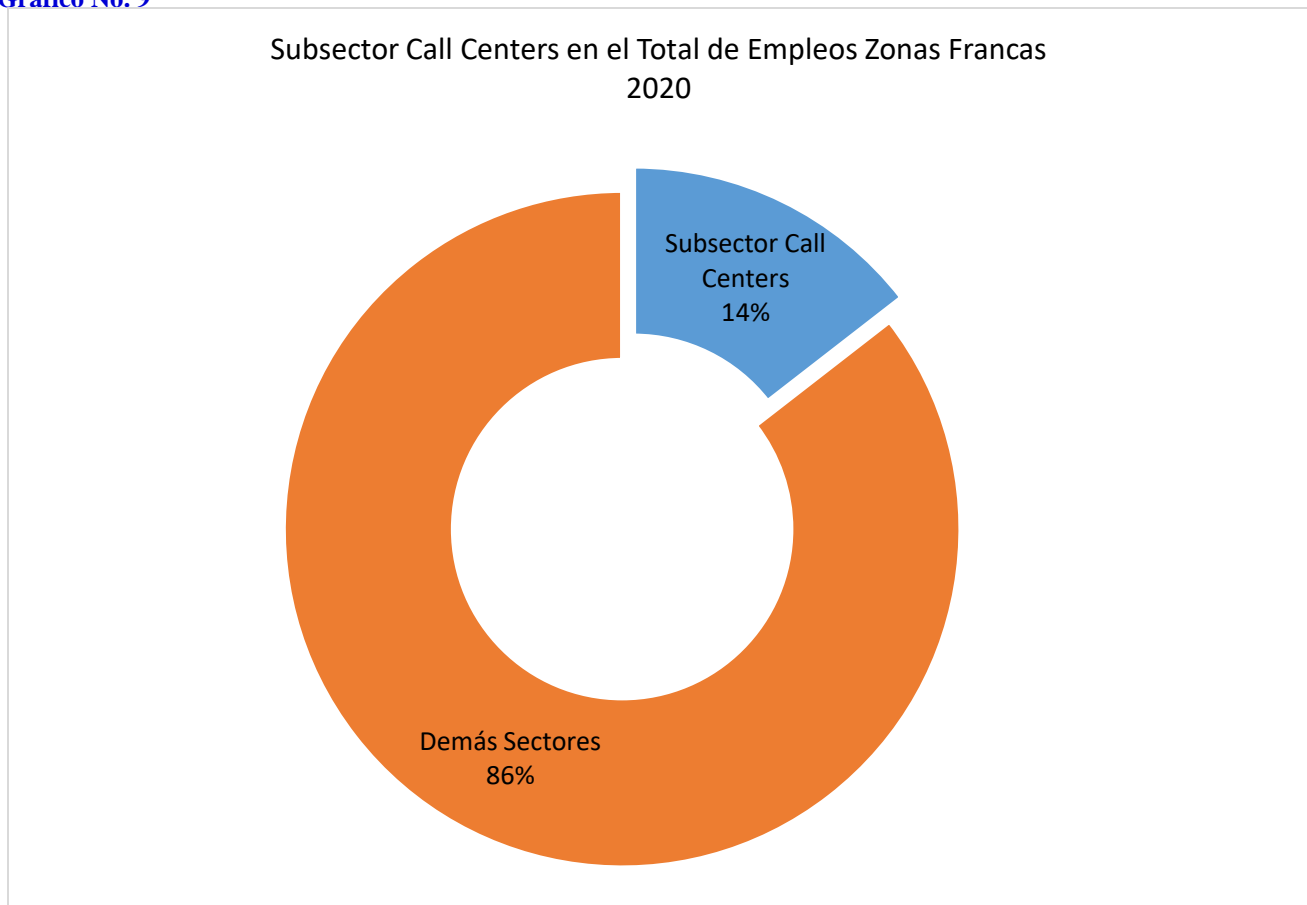


Cuadro No. 11

**Subsector Call Centers en el Total de Empleos de Zonas Francas
2020**

Subsector Call Centers	Demás Sectores	Total General	Par. % Subsector Call Centers
24,385	143,815	168,200	14.5

Gráfico No. 9



Cuadro No. 12**Salario Promedio Semanal Pagado en el Subsector Call Centers de Zonas Francas
Por Parque, 2020**

Parques	Salario Promedio
	Técnicos
Cibernético	6,900.00
Gurabo	9,962.50
La Romana I	5,431.00
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	5,500.00
San Cristóbal (Itabo)	8,841.06
San Isidro	7,243.87
Santiago	5,250.00
Z.F.E. - Distrito Nacional	7,315.72
Z.F.E. - La Altagracia	5,793.78
Z.F.E. - Puerto Plata	4,913.00
Z.F.E. - Santiago	6,952.00
Z.F.E. - Santo Domingo	6,598.50
Z.F.S.- Distrito Nacional	6,998.49
Z.F.S.- La Altagracia	3,100.00
Z.F.S.- Santiago	5,714.37
Z.F.S.- Santo Domingo	6,901.25

IV. INVERSION ACUMULADA

Cuadro No. 13

Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por Parque y Zonas Francas Especiales 2020 (En US\$)

Parques	Empresas	Part %
Cibernético	13,890,300.00	4.9
Gurabo	2,767,455.00	1.0
La Romana I	1,461,086.69	0.5
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	122,928.26	0.0
Puerto Plata	100,000.00	0.0
San Cristóbal (Itabo)	7,459,410.35	2.7
San Isidro	15,352,292.20	5.5
Santiago	148,983.98	0.1
Z.F.E. - Distrito Nacional	108,973,051.84	38.8
Z.F.E. - La Altagracia	8,549.96	0.0
Z.F.E. - Puerto Plata	598,128.13	0.2
Z.F.E. - Santiago	31,127,327.24	11.1
Z.F.E. - Santo Domingo	54,072,829.74	19.2
Z.F.S.- Distrito Nacional	32,041,266.08	11.4
Z.F.S.- La Altagracia	100,000.00	0.0
Z.F.S.- Santiago	10,404,403.76	3.7
Z.F.S.- Santo Domingo	2,529,400.00	0.9
Total	281,157,413.23	100.0

Cuadro No. 14

**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por País de Origen del Capital
2020 (En US\$)**

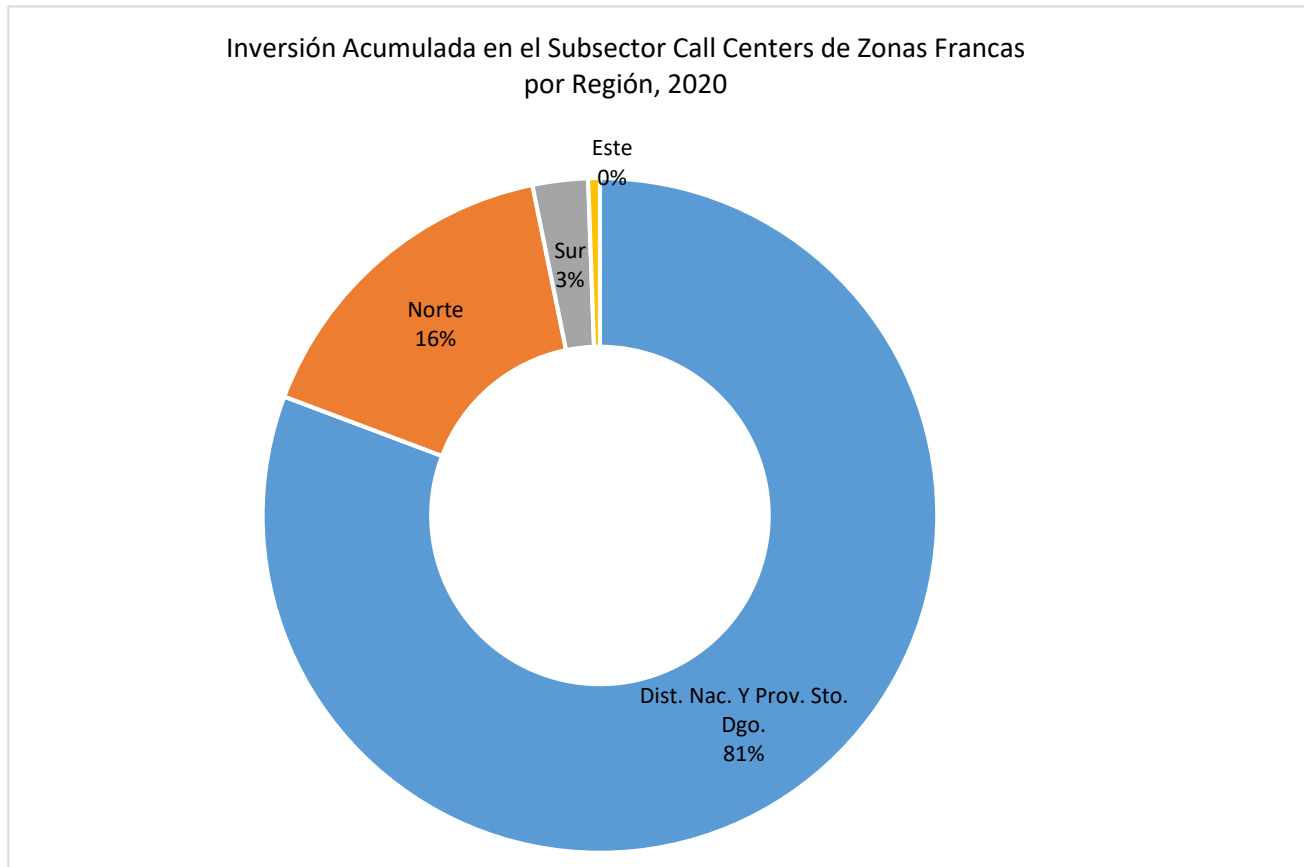
Países	Inversión	Part %
República Dominicana	74,946,266.30	26.7
Estados Unidos	69,910,810.54	24.9
Las Islas Vírgenes Británicas	48,159,987.67	17.1
México	48,044,861.94	17.1
Francia	23,367,412.43	8.3
Canadá	9,730,095.14	3.5
España	4,250,000.00	1.5
Australia	1,625,000.00	0.6
Israel	617,539.33	0.2
Puerto Rico	143,140.18	0.1
Italia	122,000.00	0.0
Reino Unido	90,000.00	0.0
Venezuela	74,839.05	0.0
Belice	48,494.14	0.0
Panamá	26,476.67	0.0
India	489.84	0.0
Total	281,157,413.23	100.0

Cuadro No. 15

**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers por Región
2020 (En US\$)**

Región	Inversión	Part %
Dist. Nac. Y Prov. Sto. Dgo.	226,982,068.1	80.7
Norte	45,146,298.1	16.1
Sur	7,459,410.4	2.7
Este	1,569,636.7	0.6
Total	281,157,413.2	100.0

Gráfico No. 10

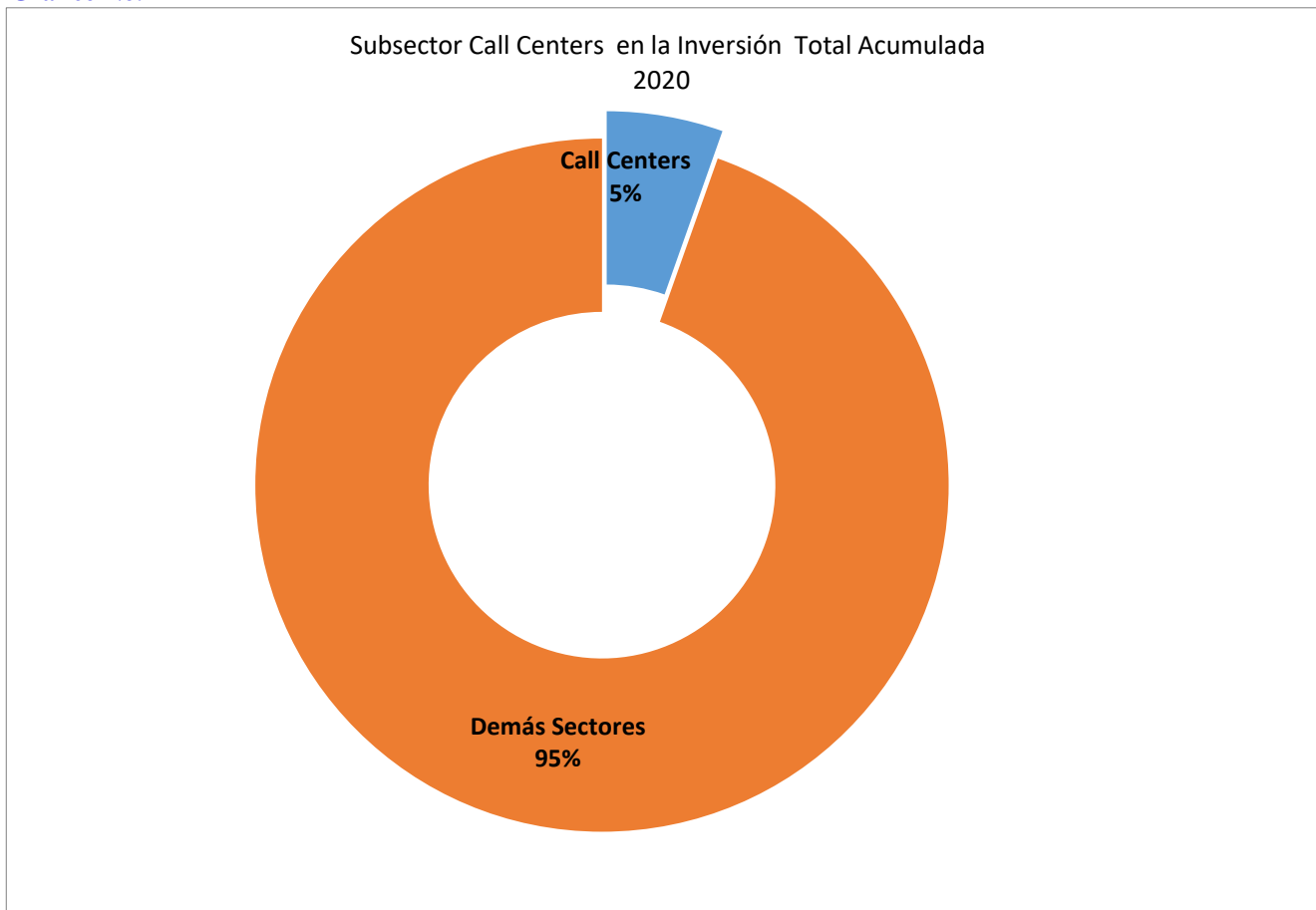


Cuadro No. 16

**Subsector Call Centers en la Inversión Total Acumulada
2020 (En US\$)**

Call Centers	Demás Sectores	Total Zona Franca	Part %
281,157,413.2	4,907,805,531.2	5,188,962,944.4	5.4

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, 2020 (En RD\$)

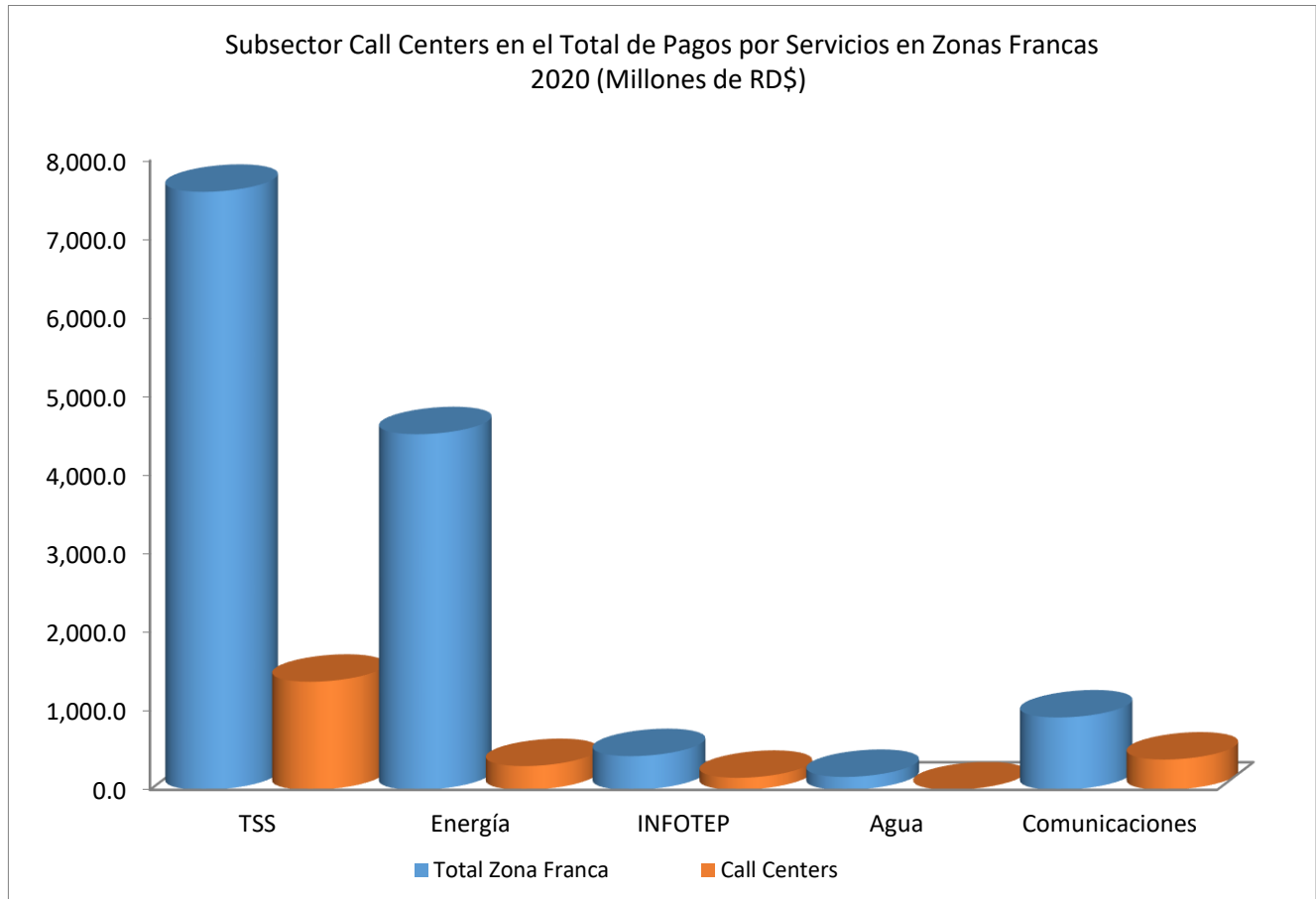
Parques	TSS	Energía Eléctrica	INFOTEP	Agua	Comunicación
Cibernético	11,239,130.93	2,850,550.22	610,516.00	18,940.00	9,922,000.66
Gurabo	38,544,219.04	14,971,256.75	2,031,572.00	461,892.94	34,269,323.06
La Romana I	3,419,227.96	1,081,129.77	917,317.44	22,365.85	5,795,728.98
Parque Z.F. Tecnológica de He	0.00	104,217.86	1,537.43	1,600.96	68,467.85
Puerto Plata	214,809.56	98,993.14	9,090.00	7,881.00	65,084.29
San Cristóbal (Itabo)	11,570,700.82	2,313,880.63	589,147.98	2,175.00	14,483,581.99
San Isidro	141,840,046.60	49,647,476.06	77,880,642.29	549,153.89	53,506,806.64
Santiago	2,533,470.80	489,451.86	127,920.00	0.00	680,532.34
Z.F.E. - Distrito Nacional	474,026,659.06	111,935,252.66	17,232,929.20	1,025,679.58	112,643,160.00
Z.F.E. - La Altagracia	5,609,985.99	35,808.88	119,741.75	0.00	317,308.25
Z.F.E. - Puerto Plata	4,456,463.68	298,205.47	197,916.00	42,366.00	2,366,876.78
Z.F.E. - Santiago	144,564,633.74	19,129,832.27	4,735,594.76	596,020.17	41,346,793.35
Z.F.E. - Santo Domingo	158,375,103.21	17,217,941.56	21,722,293.41	203,182.79	17,510,719.84
Z.F.S.- Distrito Nacional	343,088,257.29	70,224,567.19	11,563,381.43	412,293.76	69,347,726.15
Z.F.S.- La Altagracia	5,462,149.36	400,000.00	0.00	0.00	1,000,000.00
Z.F.S.- Santiago	21,076,081.53	8,420,020.48	13,358,730.90	212,228.71	16,159,659.36
Z.F.S.- Santo Domingo	7,066,306.22	1,436,028.72	313,205.72	54,936.00	4,295,060.28
Total	1,373,087,245.79	300,654,613.52	151,411,536.31	3,610,716.65	383,778,829.82

Cuadro No. 18

**Subsector Call Centers en el Total de Pagos Por Servicios en Zonas Francas
2020 (Millones de RD\$)**

Sectores	TSS	Energía	INFOTEP	Agua	Comunicaciones
Total Zona Franca	7,602.4	4,520.4	427.1	162.9	918.9
Call Centers	1,373.1	300.6	151.4	3.6	383.8
Part %	18.1	6.6	35.4	2.2	41.8

Gráfico No. 12



VII. PRODUCCION

Cuadro No. 19

Comportamiento de la Producción de las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centers en el 2020, con Relación al 2019

Producción	Empresas	Part %
Menor	30	39.0
Mayor	16	20.8
Igual	12	15.6
Sin Respuesta	19	24.7
Total	77	100.0

Se refiere a los servicios ofrecidos

Gráfico No. 13

Comportamiento de Producción Empresas del Subsector Call Centers en el año 2020 con relación al 2019

