



Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación

Informe del Sector

2013

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

2004-2013

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
2013	59	16,841	3,227.67	5,561.62	741,383.54
Variación % 2012-2013	5.36	33.89	14.76	6.48	7.19

II. EMPRESAS DE ZONAS FRANCAS DEL SUBSECTOR CALL CENTERS

Cuadro No. 2

Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas por Parque, 2013

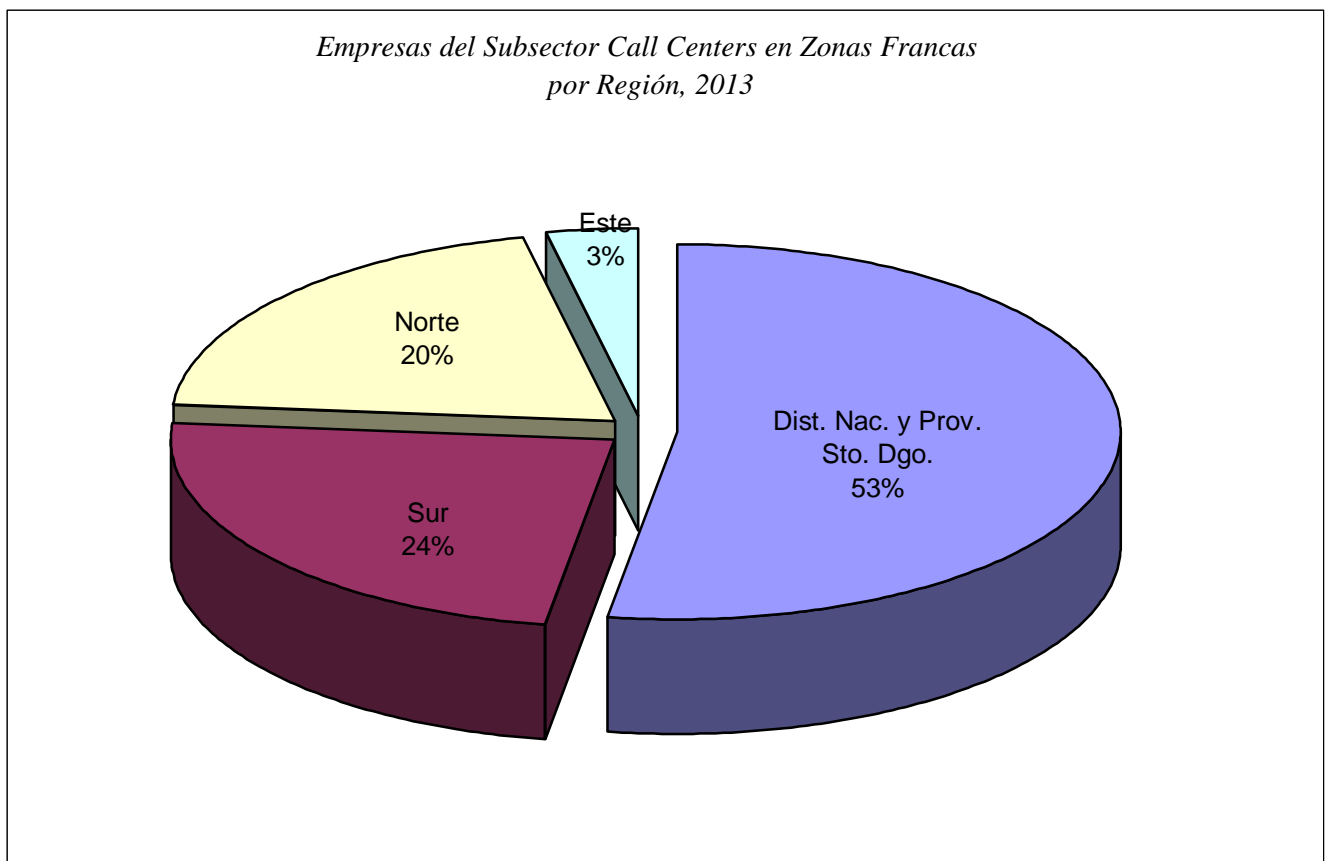
Parques	Empresas	Part. %
San Cristóbal (ITABO)	14	23.7
San Isidro	4	6.8
Cibernético	4	6.8
Puerto Plata	2	3.4
Gurabo	1	1.7
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	1	1.7
La Romana I	1	1.7
ZFE. Distrito Nacional	20	33.9
ZFE. Santiago	8	13.6
ZFE. Prov. Santo Domingo	2	3.4
ZFE. La Altagracia	1	1.7
ZFE. Puerto Plata	1	1.7
Total	59	100.0

Cuadro No. 3

**Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas
Por Región, 2013**

Regiones	Empresas	Part. %
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	31	52.5
Sur	14	23.7
Norte	12	20.3
Este	2	3.4
Totales	59	100.0

Gráfico No. 1

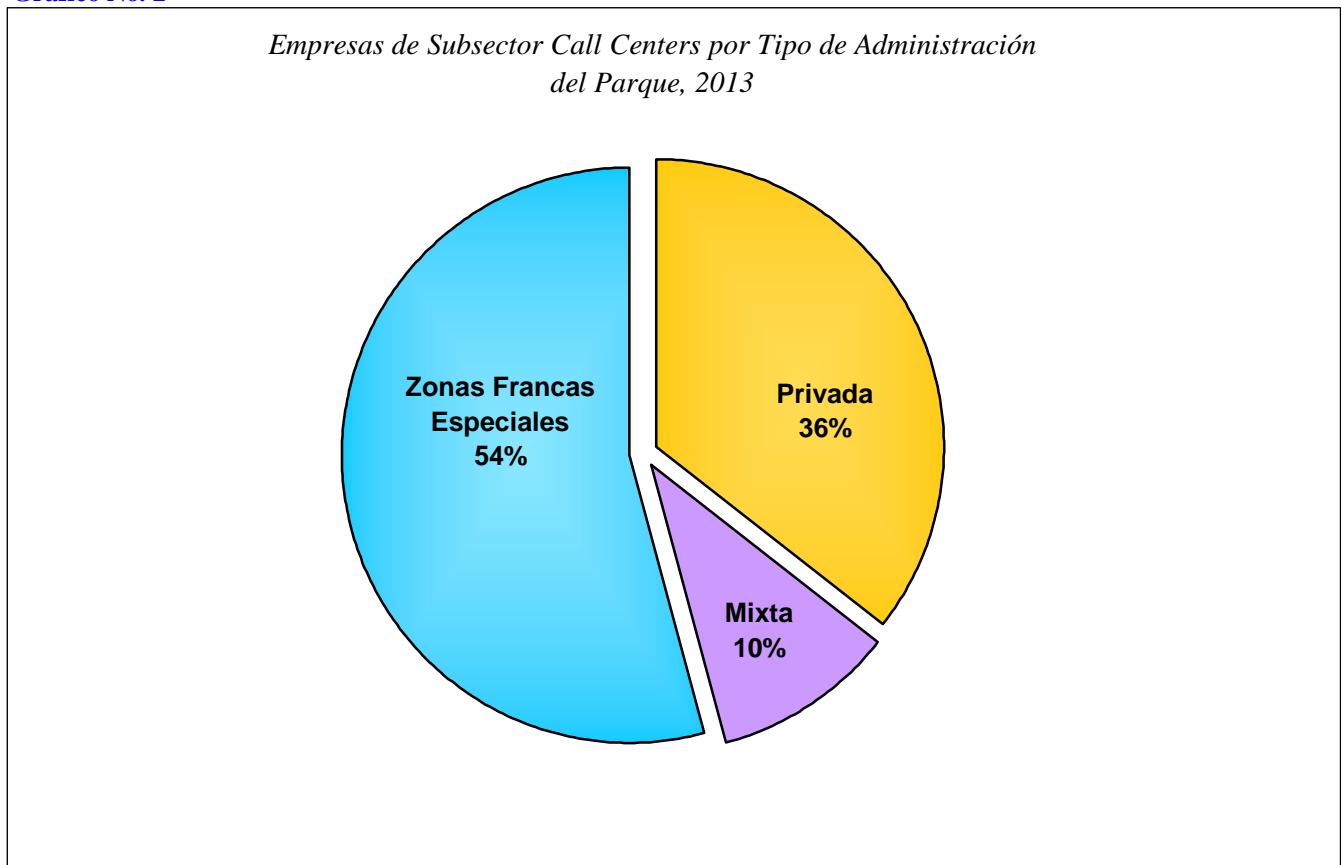


Cuadro No. 4

Empresas de Subsector Call Centers por Tipo de Administración del Parque, 2013

Tipos de Administración	Empresas	Part. %
Privada	21	35.6
Mixta	6	10.2
Zonas Francas Especiales	32	54.2
Total	59	100.0

Gráfico No. 2

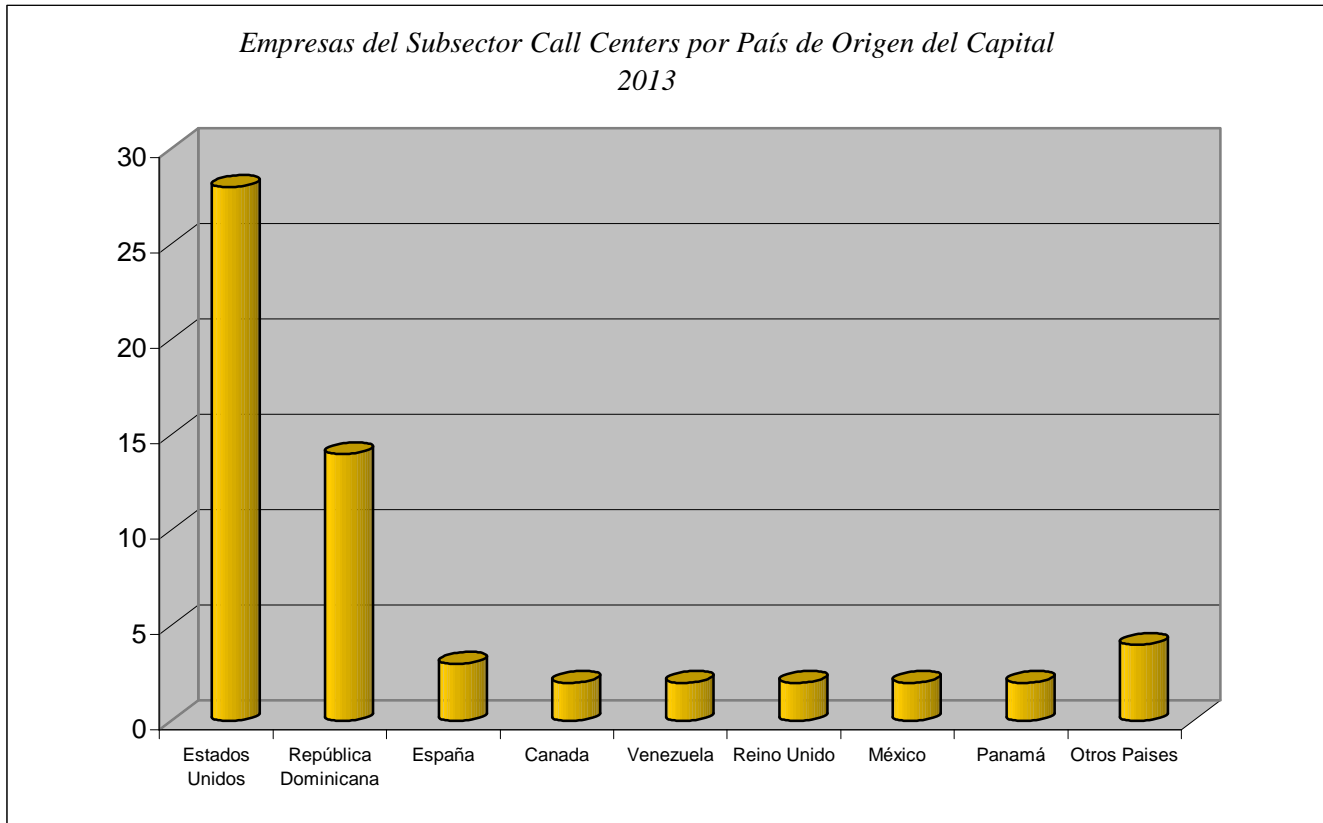


Cuadro No. 5

**Empresas del Subsector Call Centers por País de Origen del Capital
2013**

Países	Empresas	Part. %
Estados Unidos	28	47.46
República Dominicana	14	23.73
España	3	5.08
Canada	2	3.39
Venezuela	2	3.39
Reino Unido	2	3.39
México	2	3.39
Panamá	2	3.39
Otros Países	4	6.78
Total	59	100.00

Gráfico No. 3

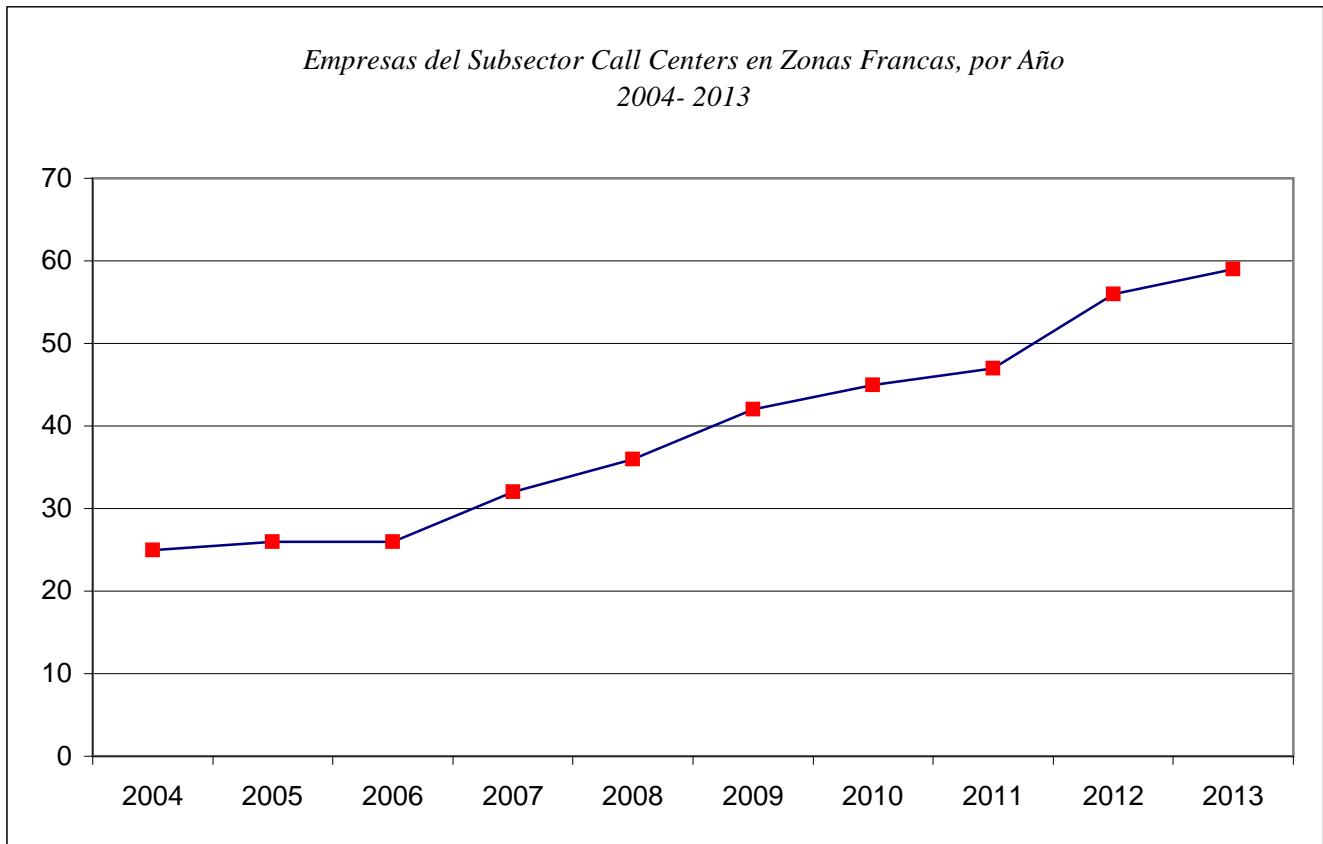


Cuadro No. 6

**Empresas del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Año
2004-2013**

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

Gráfico No. 4

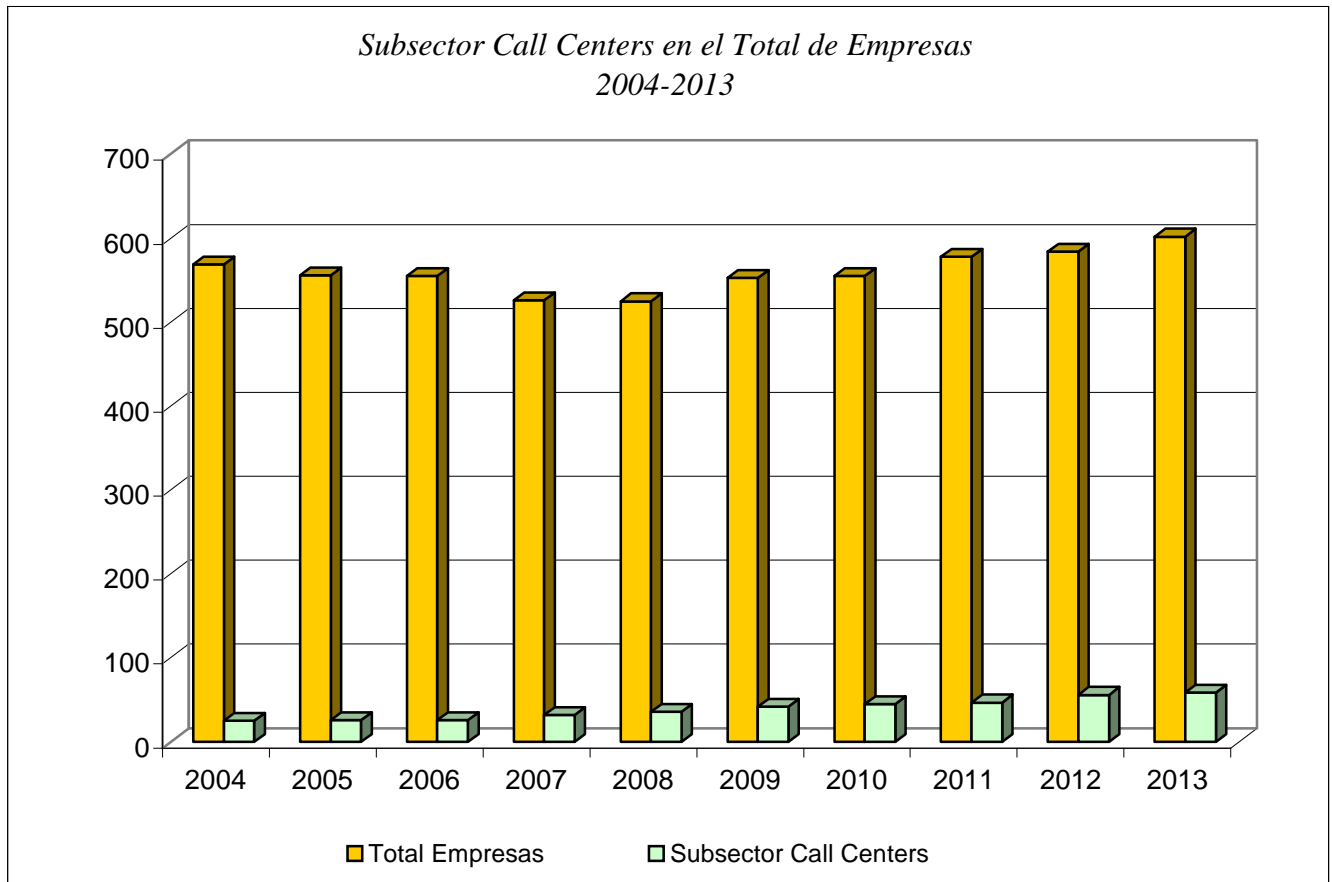


Cuadro No. 7

**Subsector Call Centers en el Total de Empresas de Zonas Francas
2004-2013**

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

Gráfico No. 5



Cuadro No. 8

**Area de Naves Ocupadas por las empresas del Subsector Call Centers
por Parque (En P2)
2013**

Parques	Area de Naves	Part. %
Zonas Francas Especiales	483,293.44	65.19
San Isidro	103,255.00	13.93
Gurabo	60,611.00	8.18
Cibernético	57,557.48	7.76
San Cristóbal (ITABO)	22,958.75	3.10
Puerto Plata	6,533.34	0.88
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	5,874.53	0.79
La Romana I	1,300.00	0.18
Total	741,383.54	100.00

III. EMPLEOS Y SALARIOS

Cuadro No. 9

Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Parque y Sexo 2013

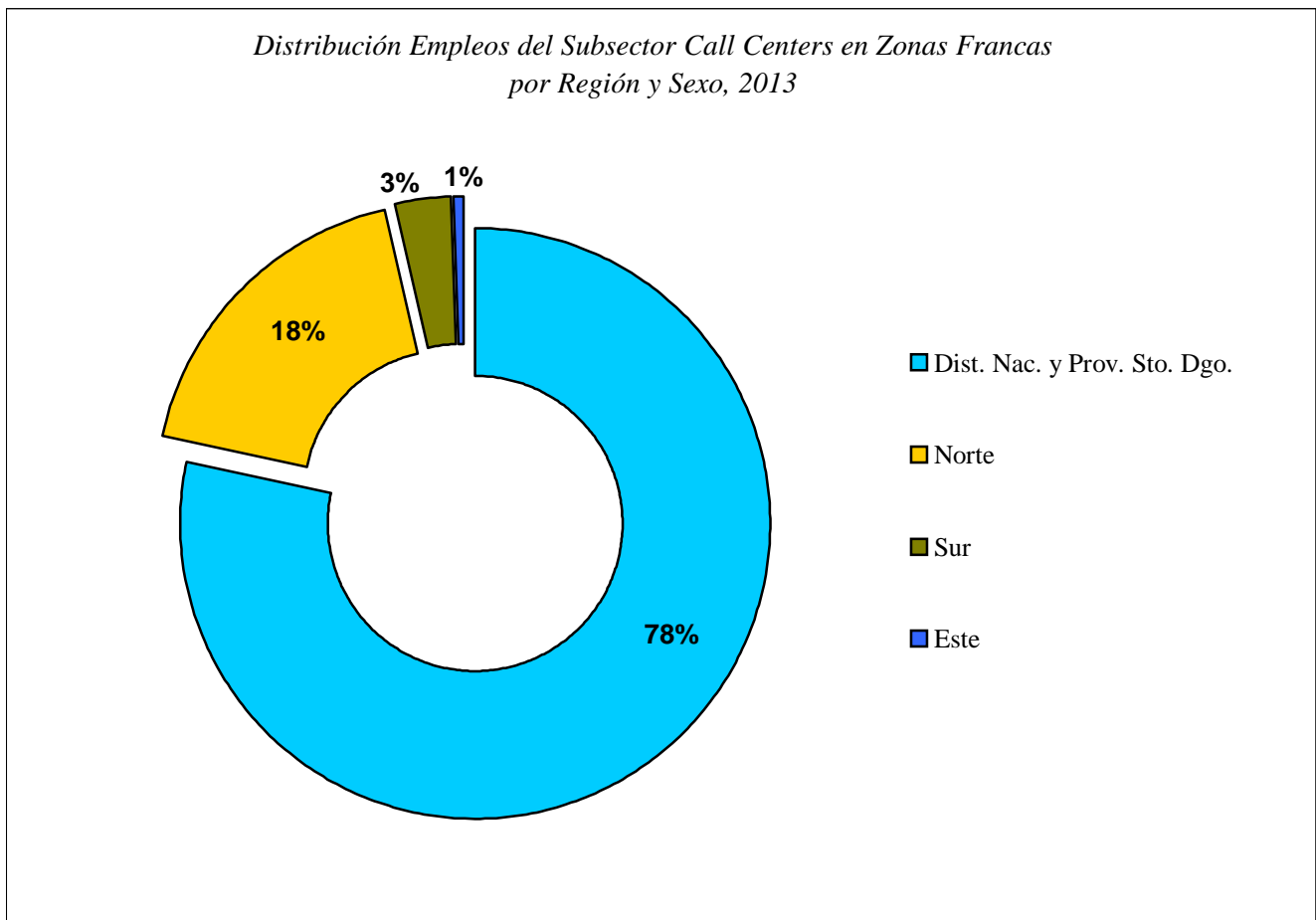
Parques	Masculinos	Femeninos	Total
San Isidro	1,691	1,172	2,863
Gurabo	650	495	1,145
Cibernético	625	825	1,450
San Cristóbal (ITABO)	214	298	512
Puerto Plata	2	3	5
La Romana I	31	25	56
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	533	552	1,085
Z.F.E. Dist. Nac. y Prov. Sto Dgo.	3,938	2,170	6,108
Z.F.E. Santo Domingo	1,096	578	1,674
Z.F.E. Santiago	1,119	691	1,810
Z.F.E. La Altagracia	23	31	54
Z.F.E. Puerto Plata	37	42	79
Total	9,959	6,882	16,841

Cuadro No. 10

**Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Región y Sexo
2013**

Regiones	Masculinos	Femeninos	Total
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	7,883	5,297	13,180
Norte	1,808	1,231	3,039
Sur	214	298	512
Este	54	56	110
Total	9,959	6,882	16,841

Gráfico No. 6

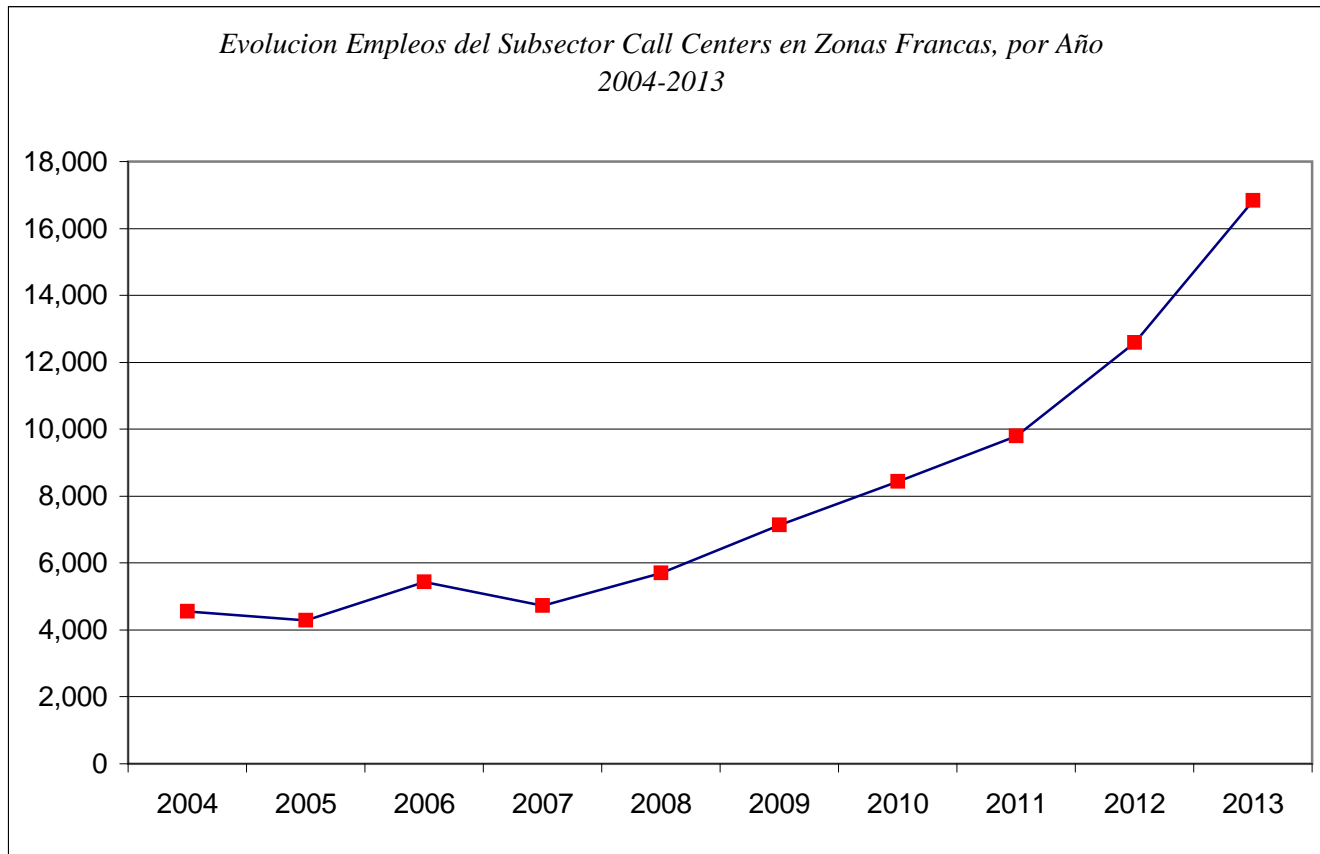


Cuadro No. 11

**Empleos del Subsector Call Centers en Zonas Francas, por Año
2004-2013**

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

Gráfico No. 7

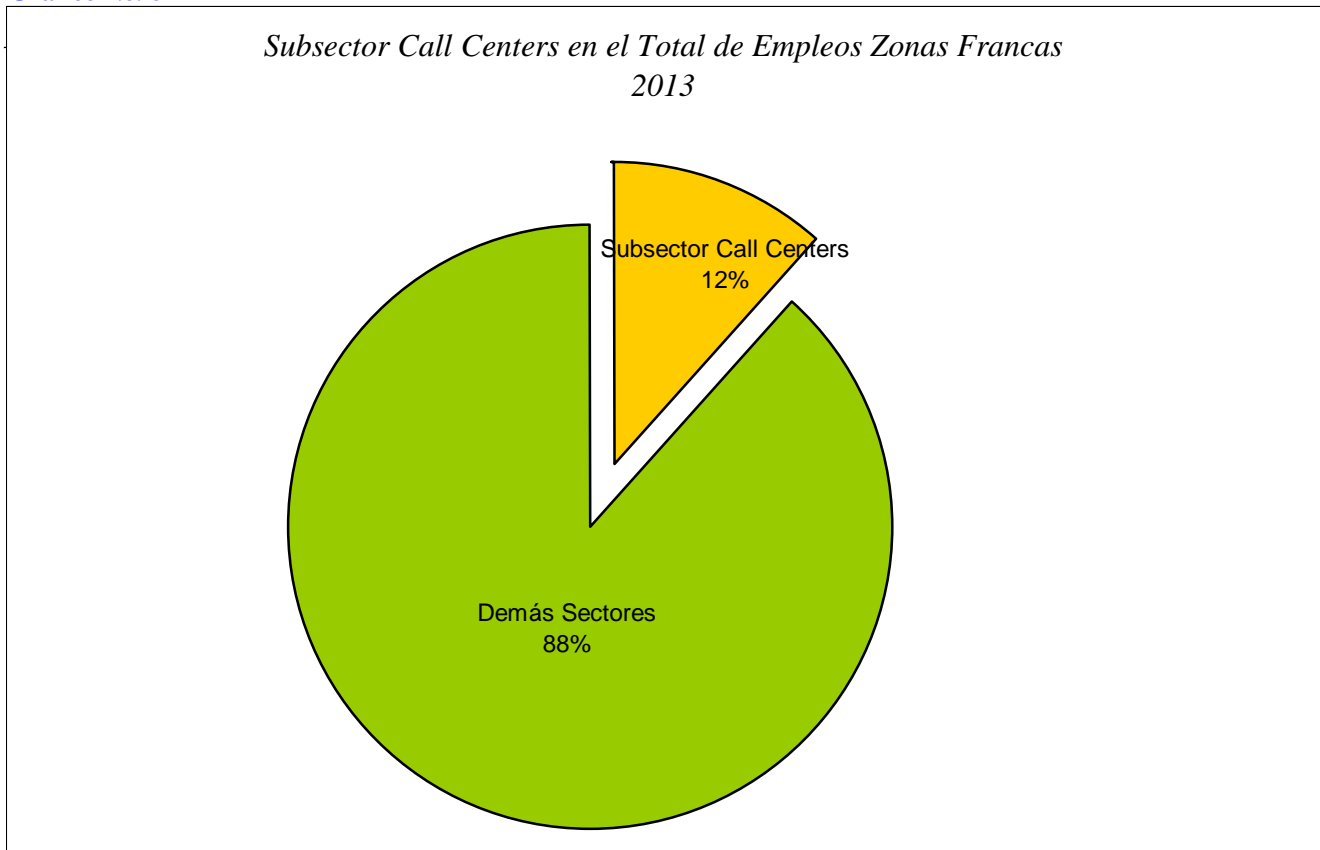


Cuadro No. 12

**Subsector Call Centers en el Total de Empleos de Zonas Francas
2013**

Empleos		Total	Part. % Subsector Call Centers
Subsector Call Centers	Demás Sectores		
16,841	127,542	144,383	11.7

Gráfico No. 8



Cuadro No. 13**Salario Promedio Semanal Pagado en el Subsector Call Centers de Zonas Francas
Por Parque, 2013**

Parques	Salario Promedio	
	Operarios	Técnicos
San Isidro	2,463.50	6,076.50
San Cristóbal (ITABO)	3,165.00	5,131.92
Gurabo	3,810.25	7,500.00
Cibernético	2,708.00	6,250.00
La Romana I	1,976.00	4,256.00
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	4,775.00	6,350.00
ZFE. Dist. Nac.	3,873.02	5,715.32
ZFE. Santiago	1,833.72	4,585.43
ZFE. Santo. Domingo	0.00	4,189.44
ZFE. Puerto Plata	3,959.20	0.00
ZFE. La Altagracia	3,713.50	0.00
Salario Promedio	3,227.72	5,561.62

IV. INVERSION ACUMULADA

Cuadro No. 14

Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por Parque 2013 (En US\$)

Parques	Empresas	Part %
Z.F.E. Distrito Nacional	47,135,005.2	48.4
Z.F.E. Santo Domingo	15,775,999.0	16.2
Z.F.E. Santiago	13,524,944.8	13.9
San Isidro	6,750,429.1	6.9
San Cristóbal (ITABO)	6,140,615.4	6.3
Gurabo	3,703,304.0	3.8
Cibernético	1,938,790.3	2.0
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	1,553,488.6	1.6
Z.F.E. Puerto Plata	509,362.0	0.5
La Romana I	217,423.0	0.2
Puerto Plata	110,000.0	0.1
Z.F.E. La Altagracia	11,750.0	0.0
Total	97,371,111.4	100.0

Cuadro No. 15**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers, por País de Origen del Capital
2013(En US\$)**

Países	Empresas	Part %
Estados Unidos	38,866,705.5	39.9
República Dominicana	28,678,516.7	29.5
México	14,509,384.7	14.9
Venezuela	7,504,971.6	7.7
Costa Rica	4,688,024.9	4.8
Panamá	1,682,605.8	1.7
Canada	941,362.0	1.0
España	151,500.0	0.2
Francia	144,790.3	0.1
Reino Unido	90,000.0	0.1
Portugal	58,000.0	0.1
Italia	55,250.0	0.1
Total	97,371,111.5	100.0

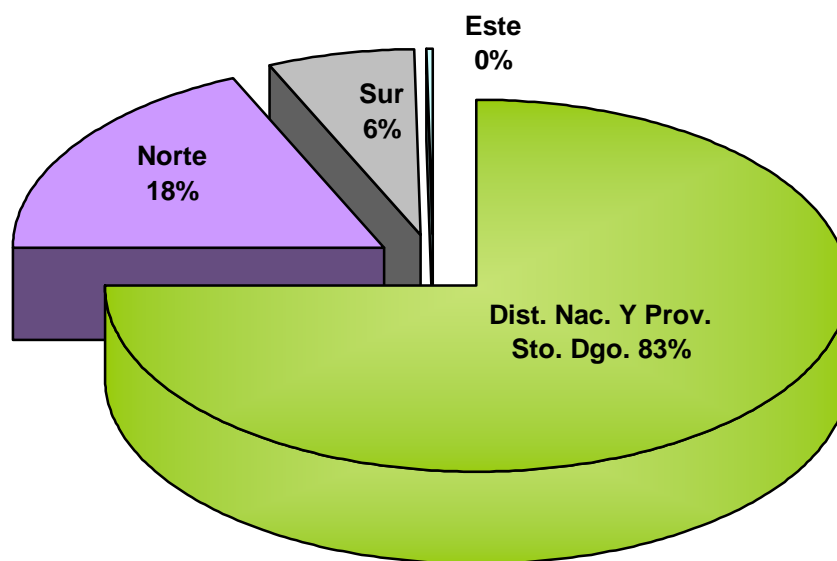
Cuadro No. 16

**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers por Región
2013 (En US\$)**

Regiones	Inversión	Part %
Dist. Nac. Y Prov. Sto. Dgo.	73,153,712.2	75.1
Norte	17,847,610.8	18.3
Sur	6,140,615.4	6.3
Este	229,173.0	0.2
Total	97,371,111.4	100.0

Gráfico No. 9

*Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers de Zonas Francas
por Región, 2013*

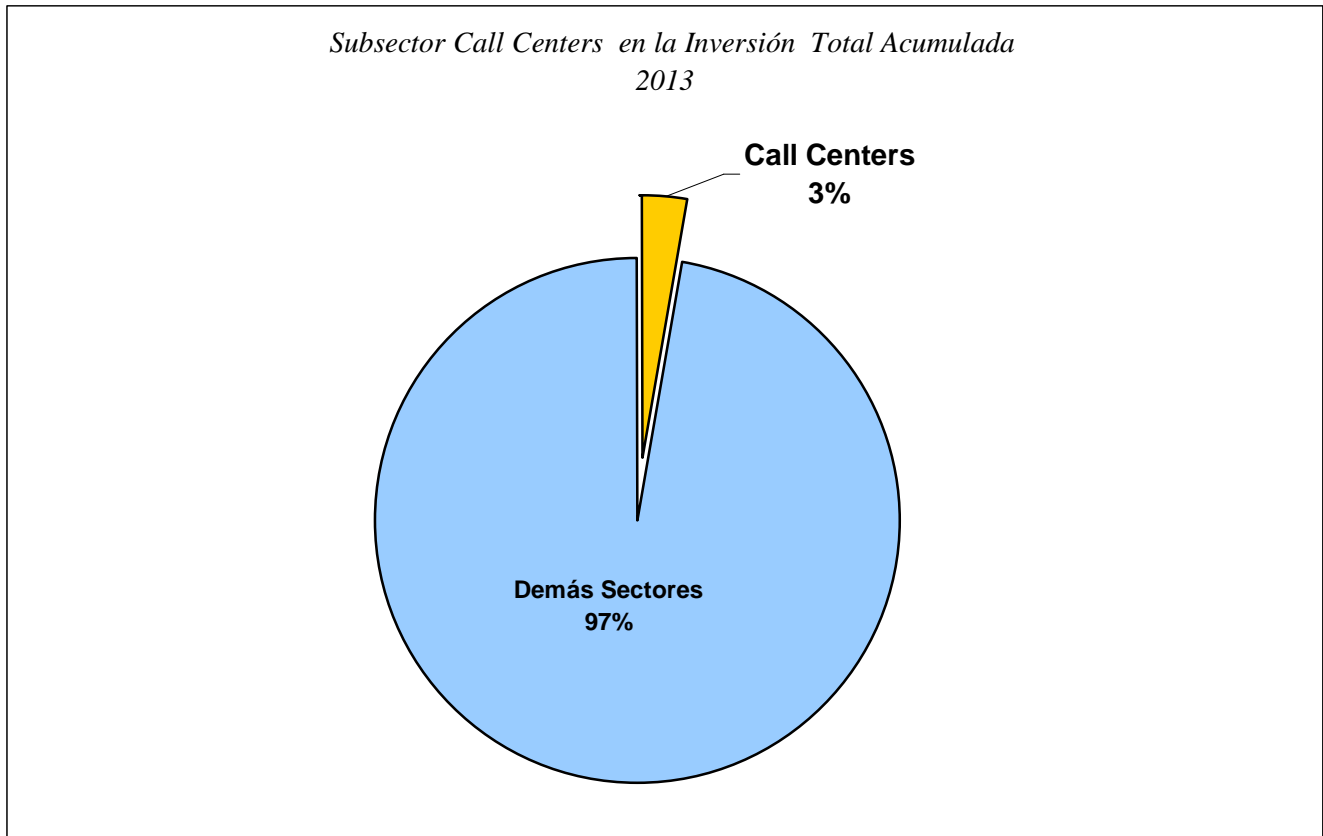


Cuadro No. 17

**Subsector Call Centers en la Inversión Total Acumulada
2013(En US\$)**

Call Centers	Demás Sectores	Total Zona Franca	Part %
97,371,111.4	3,345,429,414.8	3,442,800,526.2	2.8

Gráfico No. 10



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, 2013 (En RD\$)

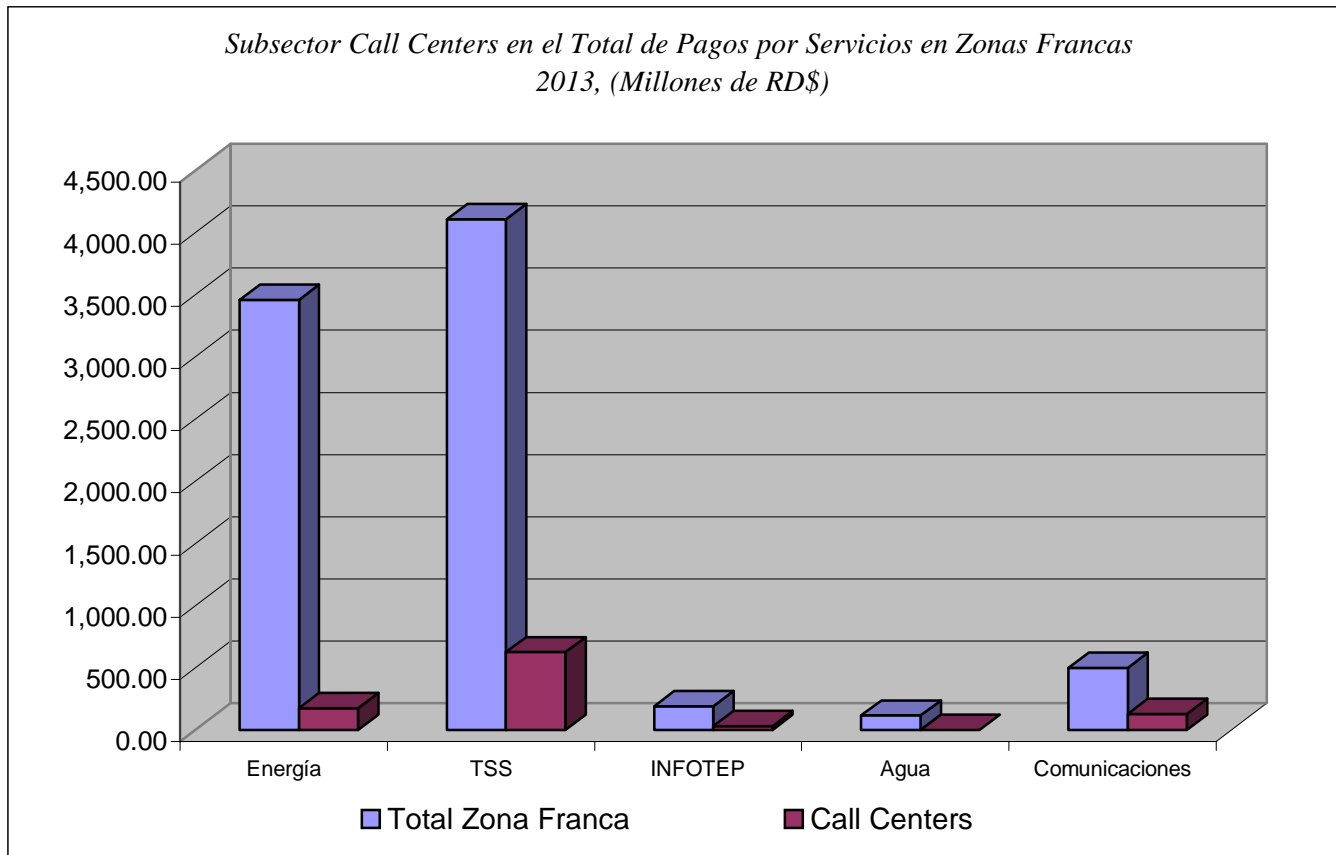
Parques	Energía Eléctrica	TSS	INFOTEP	Agua	Comunicación
Cibernético	15,260,851.29	47,566,658.92	604,181.50	24,000.00	1,336,820.00
Gurabo	11,690,931.66	44,692,690.31	2,289,384.00	302,381.61	1,145,898.52
La Romana I	1,501,340.96	4,738,965.05	246,463.00	0.00	2,036,973.72
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	210,114.41	0.00	42,635.67	5,512.74	292,656.78
Puerto Plata	48,000.00	502,893.75	3,160.00	1,350.00	43,200.00
Sa Isidro	27,352,551.69	132,956,624.62	8,544,882.23	490,771.20	15,410,045.26
San Cristóbal (Itabo)	7,804,511.74	19,619,958.34	952,361.58	13,090.00	15,845,126.28
ZFE. Distrito Nacional	72,914,535.97	275,218,882.28	13,954,004.75	1,293,985.63	65,472,779.80
ZFE. La Altagracia	180,775.37	2,900,468.74	117,784.90	0.00	667,206.89
ZFE. Puerto Plata	1,018,070.00	2,143,799.57	108,366.00	31,482.98	1,595,886.60
ZFE. Santiago	19,484,316.03	56,364,834.72	2,348,275.00	294,127.00	14,492,508.34
ZFE. Santo Domingo	17,894,377.83	39,055,659.16	1,852,161.93	261,406.35	9,867,734.76
Total	175,360,376.95	625,761,435.46	31,063,660.56	2,718,107.51	128,206,836.95

Cuadro No. 19

**Subsector Call Centers en el Total de Pagos Por Servicios en Zonas Francas
2013, (Millones de RD\$)**

Sectores	Energía	TSS	INFOTEP	Agua	Comunicaciones
Total Zona Franca	3,460.60	4,107.80	188.90	116.30	500.70
Call Centers	175.40	625.80	31.10	2.70	128.20
Part %	5.07	15.23	16.46	2.32	25.60

Gráfico No. 11



VII. PRODUCCION

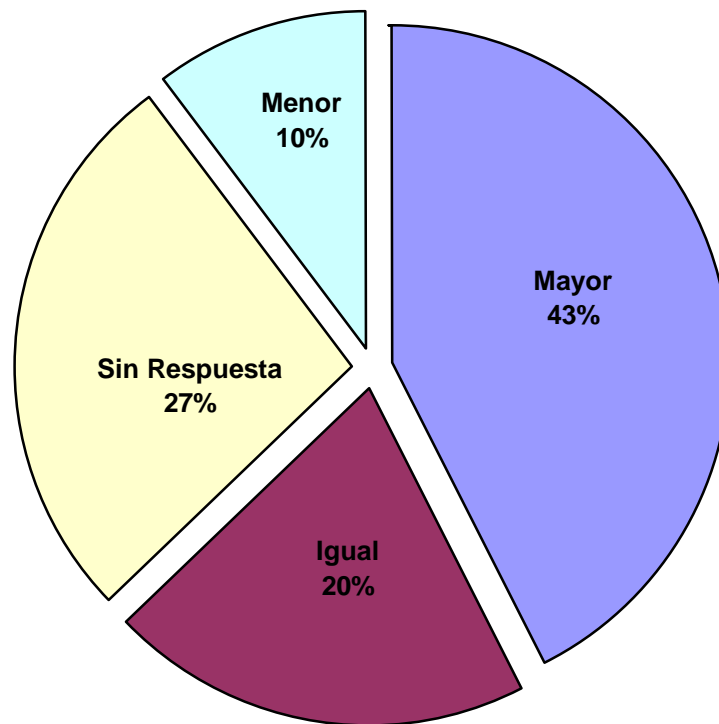
Cuadro No. 20

Comportamiento de la Producción de las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centers en el 2013, con Relación al 2012

Producción	Empresas	Part %
Mayor	25	42.4
Igual	12	20.3
Sin Respuesta	16	27.1
Menor	6	10.2
Total	59	100.0

Gráfico No. 12

Comportamiento de Producción Empresas del Subsector Call Centers en el año 2013 con relación al 2012



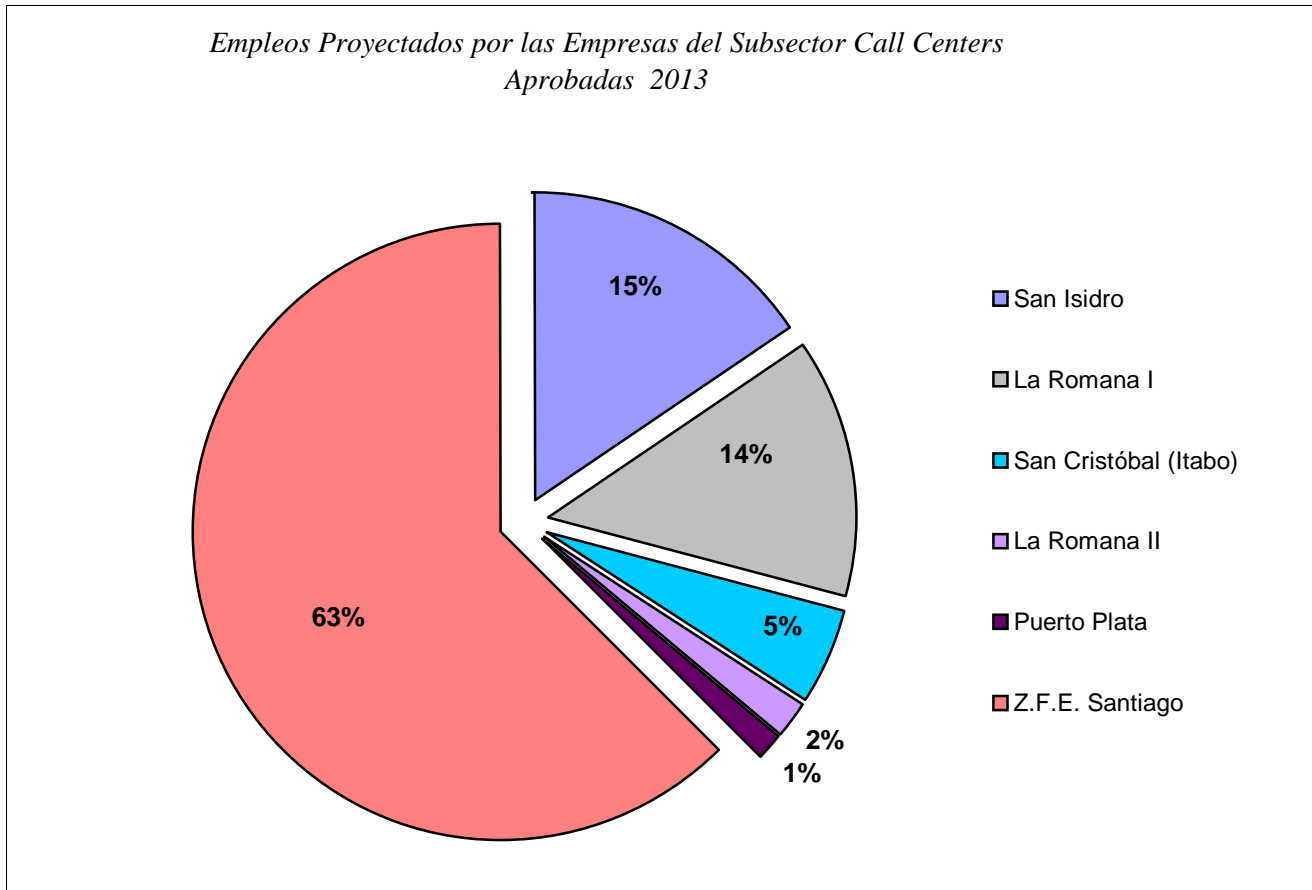
VIII. ZONAS FRANCAS DEL SUBSECTOR CALL CENTERS APROBADAS EN EL AÑO 2013

Cuadro No. 21

Empleos, Inversión y Divisas Proyectadas por las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centers Aprobadas en el año 2013, Por Parque

Parques	Empresas	Empleos	Inversión (RD\$)	Divisas (US\$)
San Isidro	2	226	39,678,473.00	1,660,965.63
La Romana I	1	200	32,190,000.00	1,672,711.65
San Cristóbal (Itabo)	2	74	7,466,062.50	554,662.30
La Romana II	2	27	18,778,544.85	188,586.05
Puerto Plata	1	21	7,956,000.00	435,873.00
Z.F.E. Santiago	2	916	51,075,680.00	3,347,249.73
Total	10	1,464	157,144,760.35	7,860,048.36

Gráfico No. 13

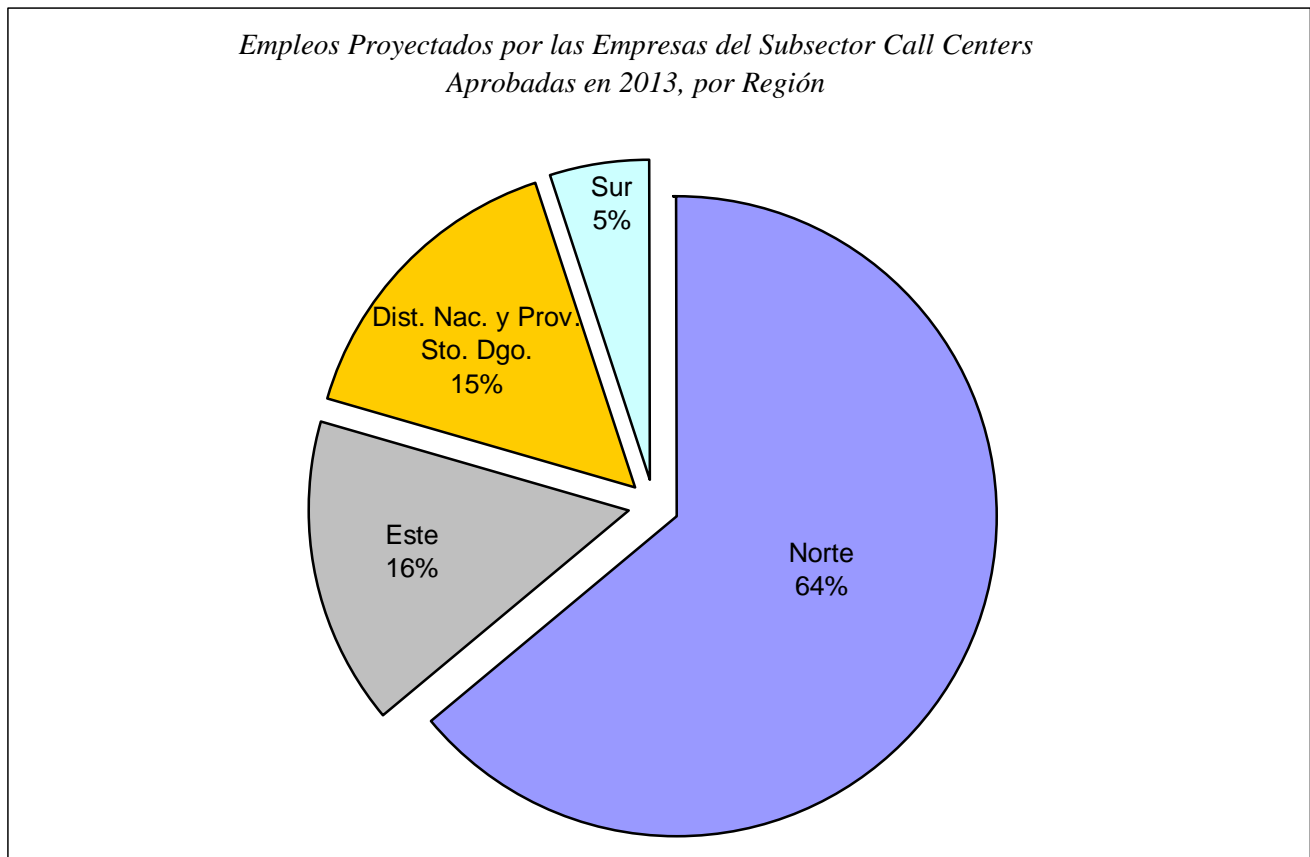


Cuadro No. 22

Empleos, Inversión y Divisas Proyectadas por las Empresas de Zonas Francas del Subsector Call Centres Aprobadas en el año 2013, por Región

Región	Empresas	Empleos	Inversión (RD\$)	Divisas (US\$)
Norte	3	937	59,031,680.0	3,783,122.7
Este	3	227	50,968,544.9	1,861,297.7
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	2	226	39,678,473.0	1,660,965.6
Sur	2	74	7,466,062.5	554,662.3
Total	10	1,464	157,144,760.4	7,860,048.4

Gráfico No. 14



Cuadro No. 23

Subsector Call Centers en el Total de Empresas Aprobadas en 2013
Principales Variables

Variables	Call Centers	Total Aprobadas	Part %
Inversión (RD\$)	157,144,760.4	3,215,194,754.87	4.9
Divisas (US\$)	7,860,048.4	98,176,825.23	8.0
Empleos	1,464	14,226	10.3
Empresas	10	68	14.7

Gráfico No. 15

