



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

2023

Cifras Históricas

INFORME
ESTADÍSTICO
SECTOR
CALL CENTER/BPO

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

Cuadro No. 1

Evolución Principales Variables del Subsector Call Centers/BPO en Zonas Francas
2004-2023

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
2021	84	27,949	7,346.33
2022	97	33,114	8,172.45
2023	103	34,649	8,711.90
Variación % 2022-2023	6.19	4.64	6.60

II. EMPRESAS DE ZONAS FRANCAS DEL SUBSECTOR CALL CENTERS

Cuadro No. 2

Empresas del Subsector Call Centers/BPO en Zonas Francas por Parque y Zonas Francas Especiales, 2023

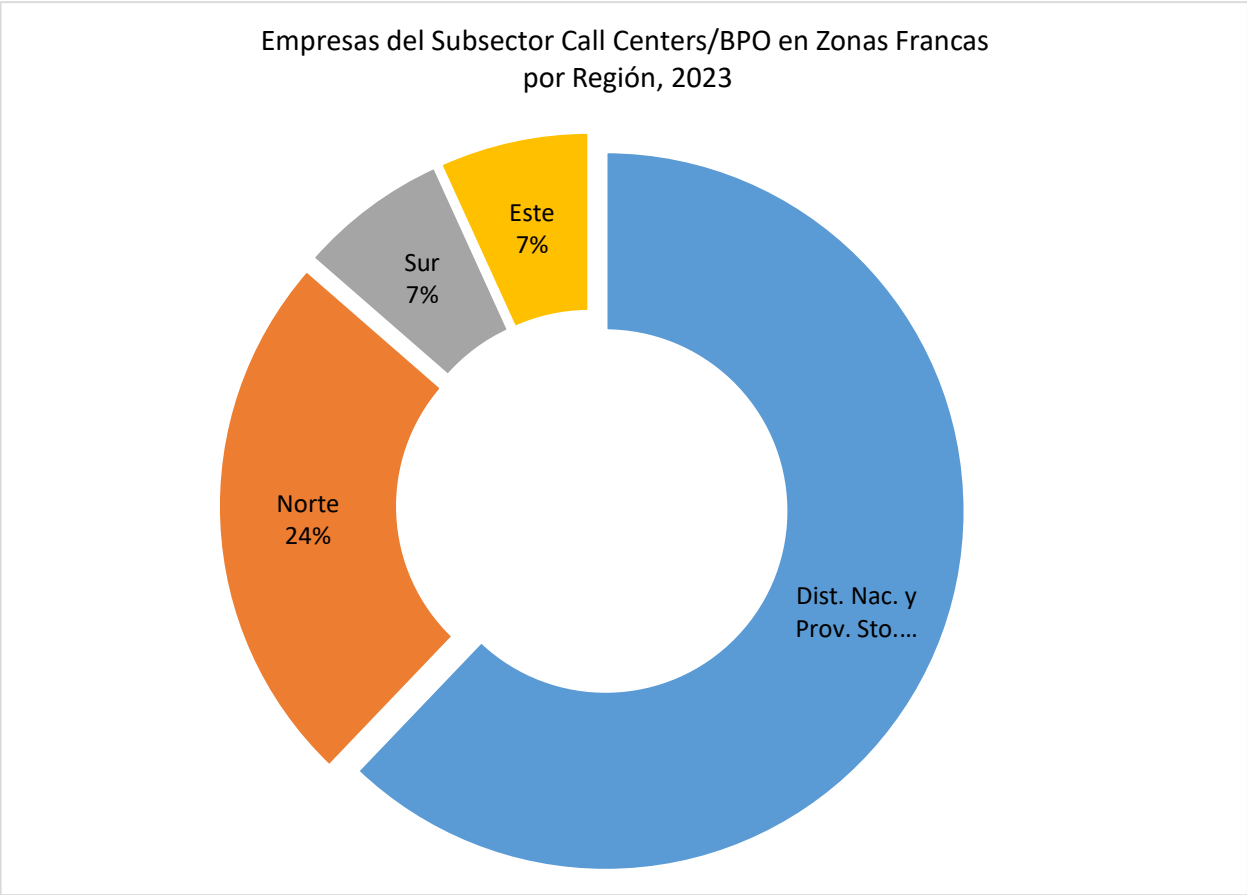
Parques	Empresas	Part. %
San Cristóbal (Itabo)	7	6.8
San Isidro	4	3.9
La Romana I	3	2.9
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	2	1.9
Santiago	1	1.0
Gurabo	1	1.0
Las Americas	1	1.0
Z.F.S. - Distrito Nacional	37	35.9
Z.F.E. - Distrito Nacional	14	13.6
Z.F.S. - Santiago	16	15.5
Z.F.E. - Santiago	6	5.8
Z.F.S. - Santo Domingo	4	3.9
Z.F.E. - Santo Domingo	2	1.9
Z.F.S. - La Altagracia	3	2.9
Z.F.E. - La Altagracia	1	1.0
Z.F.E. - Puerto Plata	1	1.0
Total	103	100.0

Cuadro No. 3

Empresas del Subsector Call Centers/BPO en Zonas Francas
Por Región, 2023

Regiones	Empresas	Part. %
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	64	62.1
Norte	25	24.3
Sur	7	6.8
Este	7	6.8
Totales	103	100.0

Gráfico No. 1

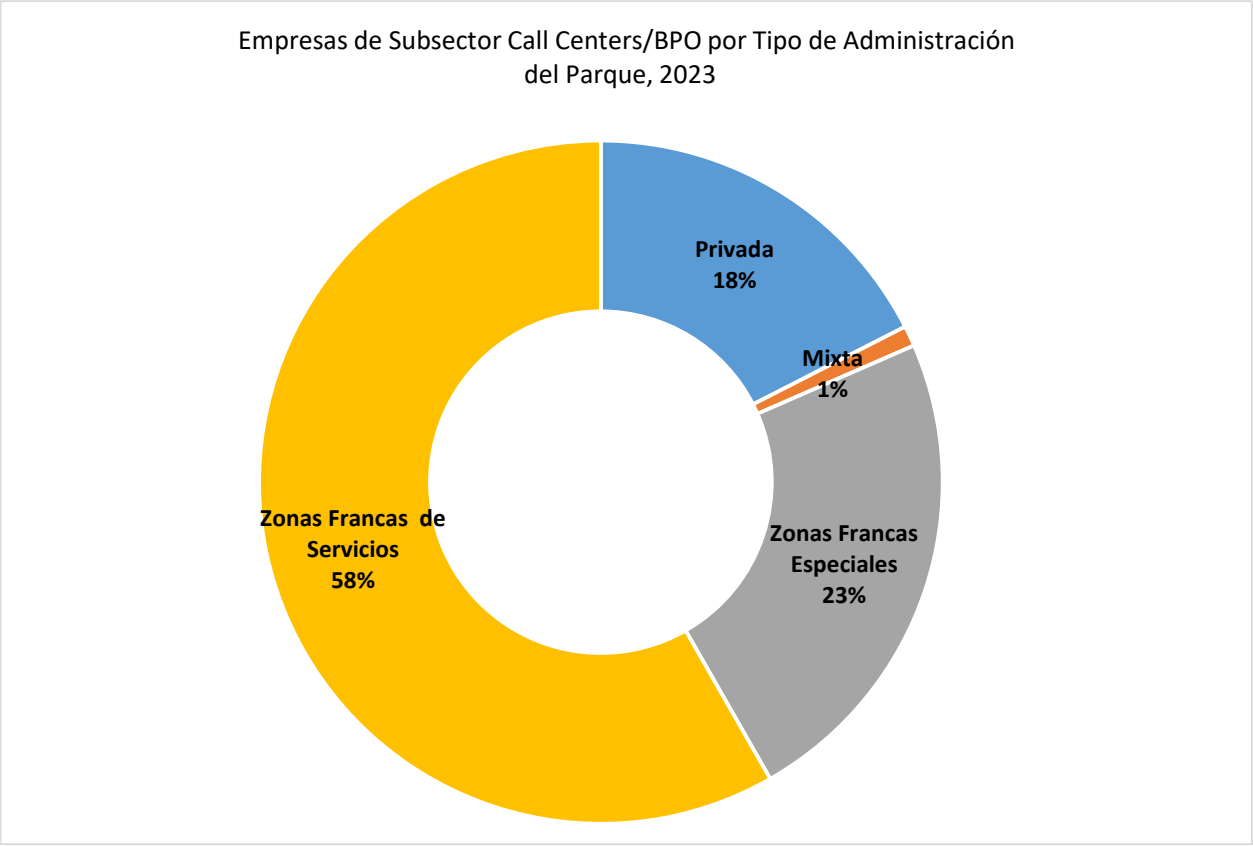


Cuadro No. 4

Empresas del Subsector Call Centers/BPO por Tipo de Administración del Parque, 2023

Tipos de Administración	Empresas	Part. %
Privada	18	17.5
Mixta	1	1.0
Zonas Francas Especiales	24	23.3
Zonas Francas de Servicios	60	58.3
Total	103	100.0

Gráfico No. 2

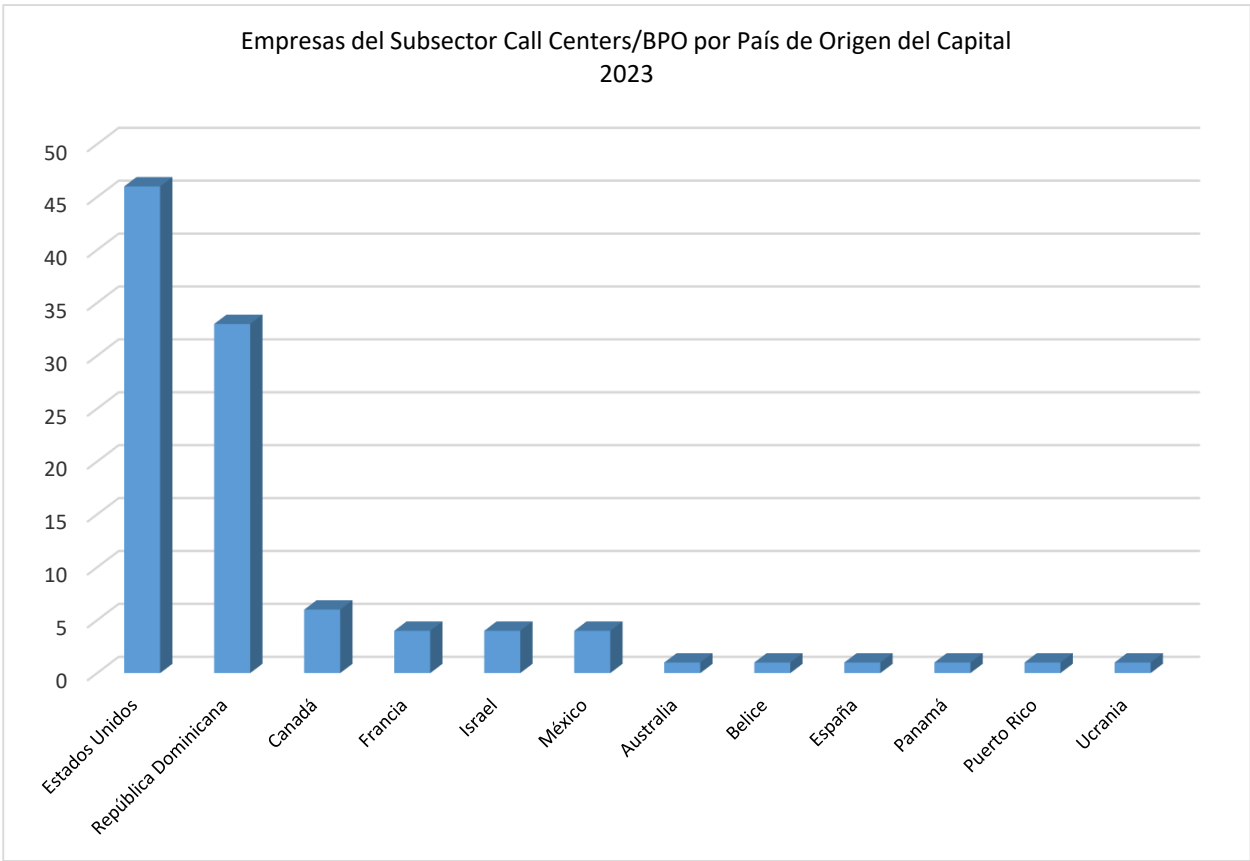


Cuadro No. 5

Empresas del Subsector Call Centers/BPO por País de Origen del Capital
2023

Países	Empresas	Part. %
Estados Unidos	46	44.7
República Dominicana	33	32.0
Canadá	6	5.8
Francia	4	3.9
Israel	4	3.9
México	4	3.9
Australia	1	1.0
Belice	1	1.0
España	1	1.0
Panamá	1	1.0
Puerto Rico	1	1.0
Ucrania	1	1.0
Total	103	100.0

Gráfico No. 3

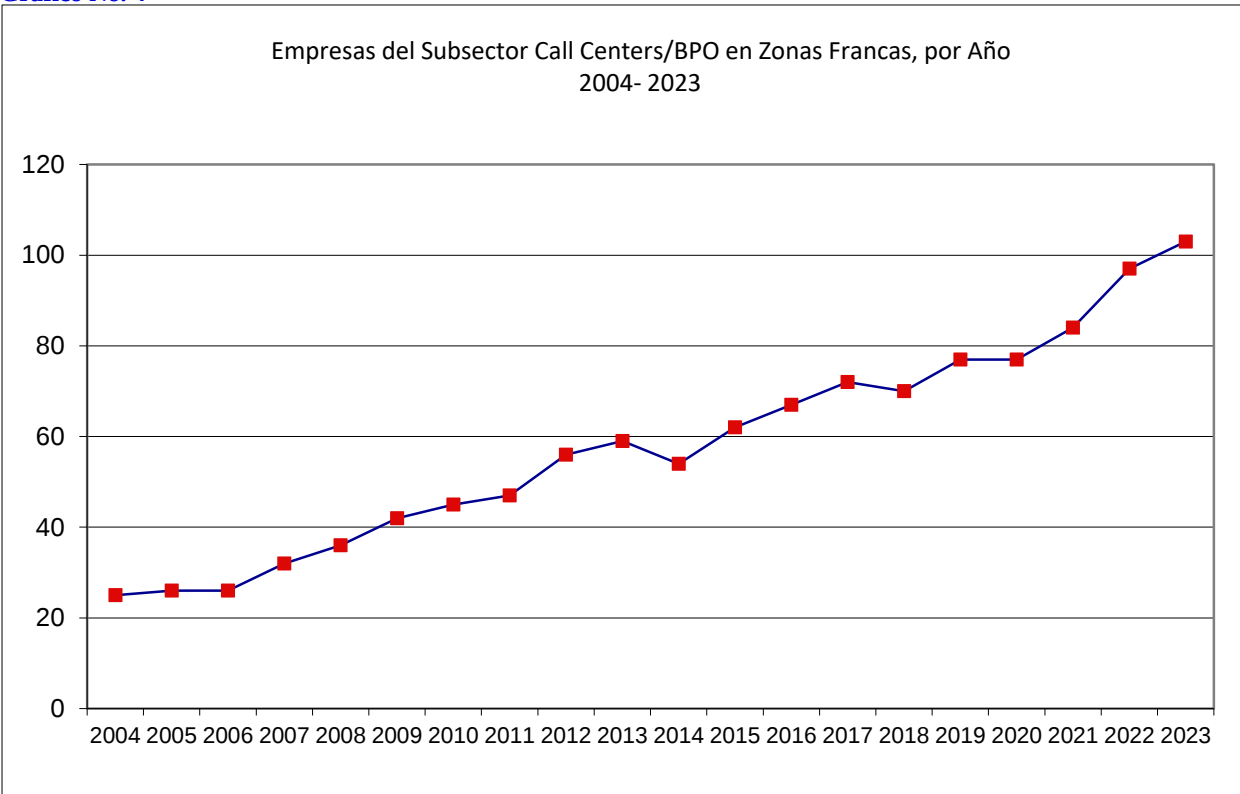


Cuadro No. 6

Empresas del Subsector Call Centers/BPO en Zonas Francas, por Año
2004-2023

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
2021	84	9.09
2022	97	15.48
2023	103	6.19

Gráfico No. 4

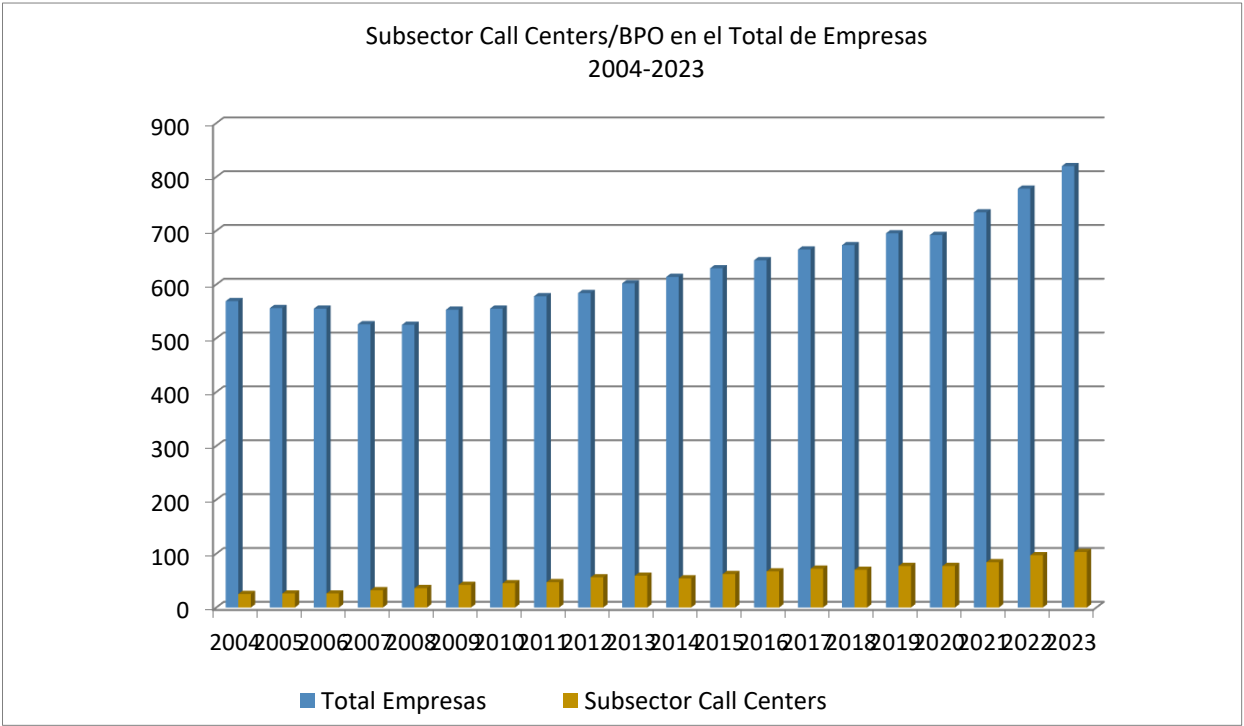


Cuadro No. 7

Subsector Call Centers/BPO en el Total de Empresas de Zonas Francas
2004-2023

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
2021	734	84	11.4
2022	778	97	12.5
2023	820	103	12.6

Gráfico No. 5



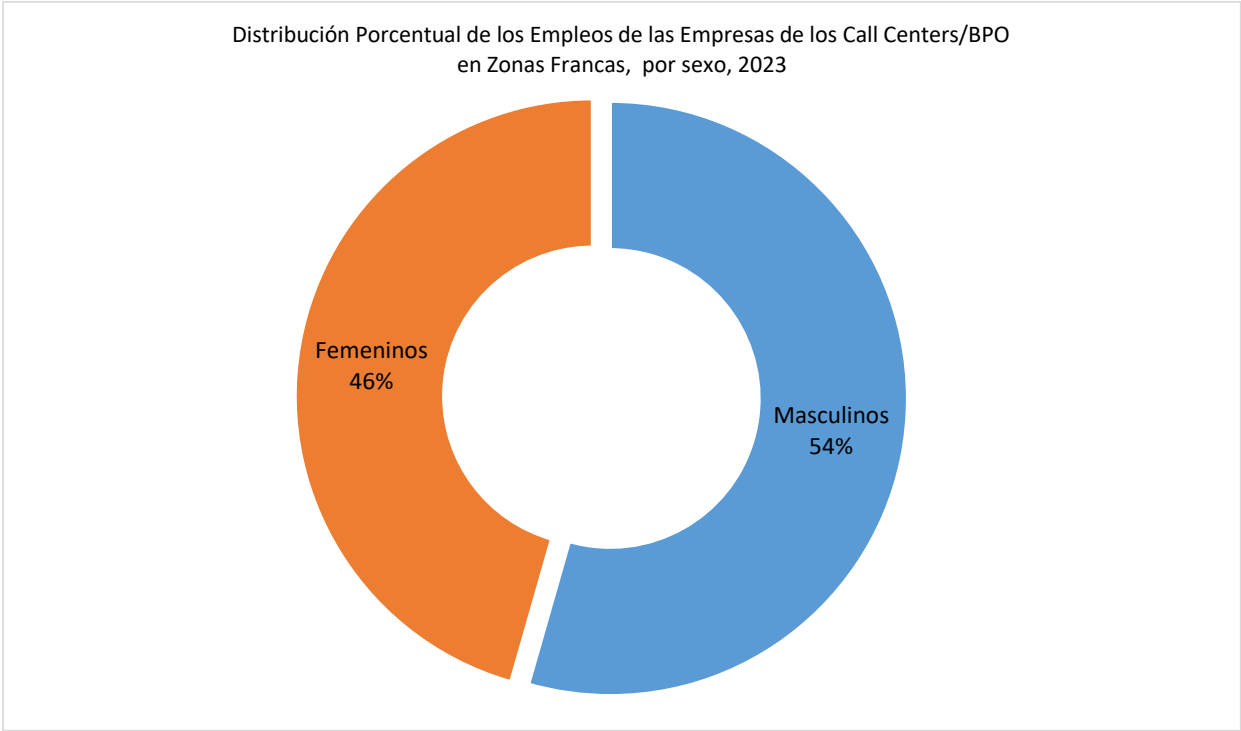
III. EMPLEOS Y SALARIOS

Cuadro No. 8

Empleos del Subsector Call Centers/BPO en Zonas Francas, por Parque y Sexo
2023

Parques	Masculinos	Femeninos	Total
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	241	190	431
Gurabo	302	368	670
La Romana I	97	123	220
Las Americas	1,045	951	1,996
San Cristóbal (Itabo)	84	133	217
San Isidro	890	625	1,515
Santiago	0	2	2
Z.F.E. - Distrito Nacional	5,519	4,022	9,541
Z.F.E. - La Altagracia	7	3	10
Z.F.E. - Puerto Plata	11	14	25
Z.F.E. - Santiago	1,712	1,214	2,926
Z.F.E. - Santo Domingo	676	1,061	1,737
Z.F.S. - Distrito Nacional	6,021	5,096	11,117
Z.F.S. - La Altagracia	676	389	1,065
Z.F.S. - Santiago	1,317	1,425	2,742
Z.F.S. - Santo Domingo	261	174	435
Total	18,859	15,790	34,649

Gráfico No. 6

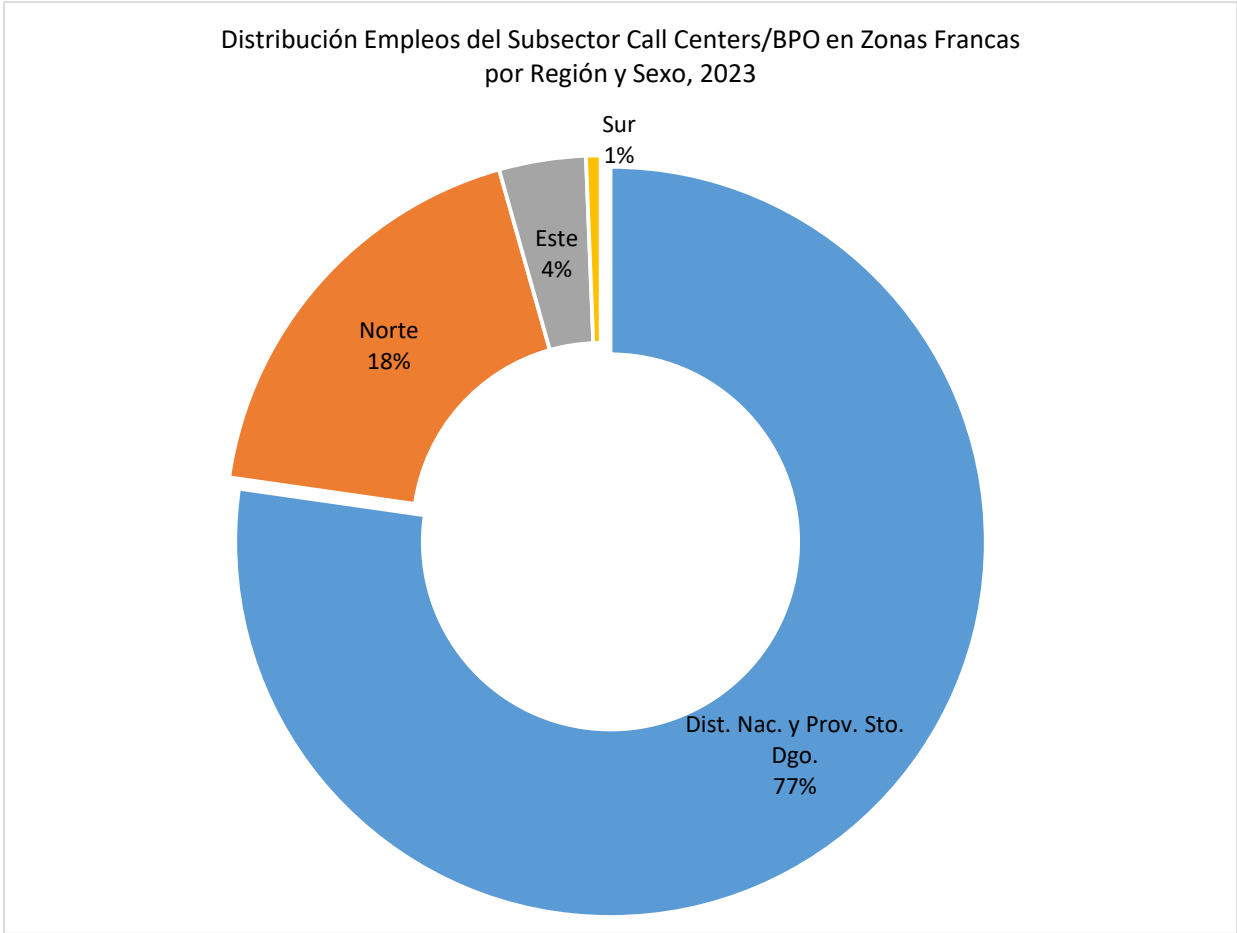


Cuadro No. 9

**Empleos del Subsector Call Centers/BPO en Zonas Francas, por Región y Sexo
2023**

Regiones	Masculinos	Femeninos	Total
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	14,653	12,119	26,772
Norte	3,342	3,023	6,365
Este	780	515	1,295
Sur	84	133	217
Total	18,859	15,790	34,649

Gráfico No. 7

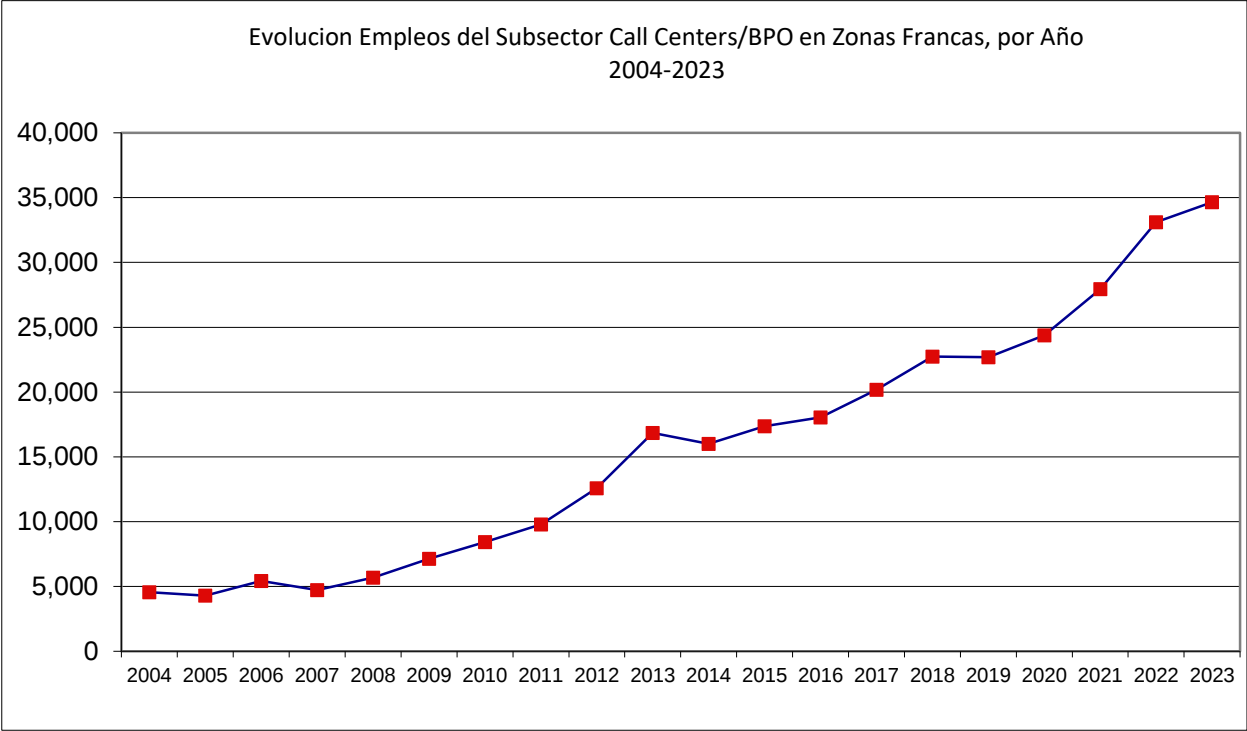


Cuadro No. 10

Empleos del Subsector Call Centers/BPO en Zonas Francas, por Año
2004-2023

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
2021	27,949	14.62
2022	33,114	18.48
2023	34,649	4.64

Gráfico No. 8

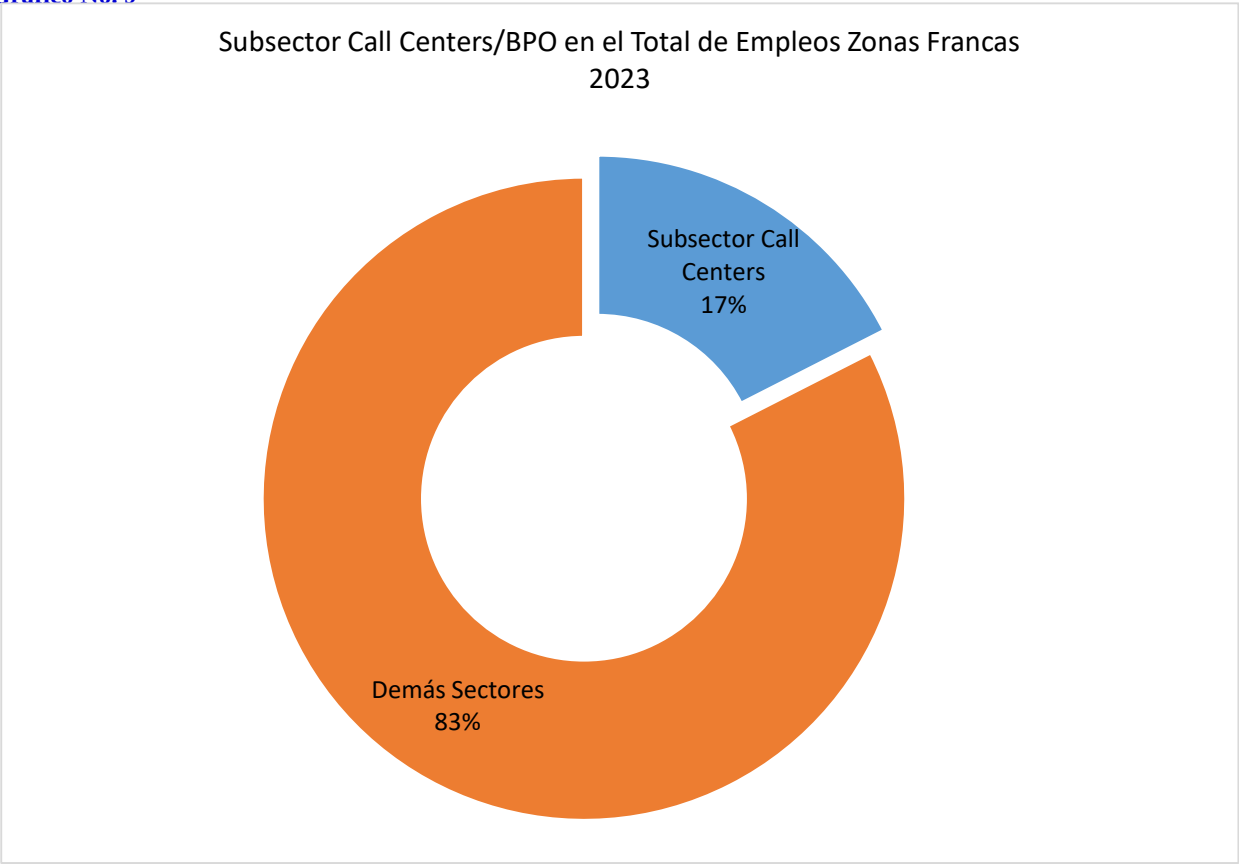


Cuadro No. 11

Subsector Call Centers/BPO en el Total de Empleos de Zonas Francas
2023

Subsector Call Centers	Demás Sectores	Total General	Par. % Subsector Call Centers
34,649	163,385	198,034	17.5

Gráfico No. 9



Cuadro No. 12

**Salario Promedio Semanal Pagado en el Subsector Call Centers/BPO de Zonas Francas
Por Parque, 2023**

Parques	Salario Promedio
	Técnicos
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	5,875.00
Z.F.E. - Distrito Nacional	8,605.83
Z.F.E. - La Altagracia	7,655.69
Z.F.E. - Puerto Plata	9,744.70
Z.F.E. - Santiago	8,909.10
Z.F.E. - Santo Domingo	7,517.49
Z.F.S. - Distrito Nacional	8,508.58
Z.F.S. - La Altagracia	9,975.08
Z.F.S. - Santiago	9,052.07
Z.F.S. - Santo Domingo	8,714.50
Gurabo	9,500.00
La Romana I	8,611.00
Las Americas	N/D
San Cristóbal (Itabo)	9,733.78
San Isidro	9,270.00
Santiago	N/D

IV. INVERSION ACUMULADA

Cuadro No. 13

Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers/BPO, por Parque y Zonas Francas Especiales, 2023 (En US\$)

Parques	Empresas	Part %
Las Americas	31,599,635.00	7.3
San Cristóbal (Itabo)	30,183,661.68	7.0
Gurabo	9,296,515.96	2.1
San Isidro	6,711,785.89	1.5
La Romana I	2,761,133.31	0.6
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	645,017.32	0.1
Santiago	140,000.00	0.0
Z.F.E. - Distrito Nacional	118,007,029.98	27.3
Z.F.S. - Distrito Nacional	90,300,187.16	20.9
Z.F.E. - Santo Domingo	84,356,945.63	19.5
Z.F.S. - Santo Domingo	847,481.72	0.2
Z.F.E. - Santiago	34,803,888.33	8.0
Z.F.S. - Santiago	11,220,243.85	2.6
Z.F.E. - La Altagracia	8,549.96	0.0
Z.F.S. - La Altagracia	11,843,636.33	2.7
Z.F.E. - Puerto Plata	307,390.25	0.1
Total	433,033,102.37	100.0

Cuadro No. 14

**Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers/BPO, por País de Origen del Capital
2023 (En US\$)**

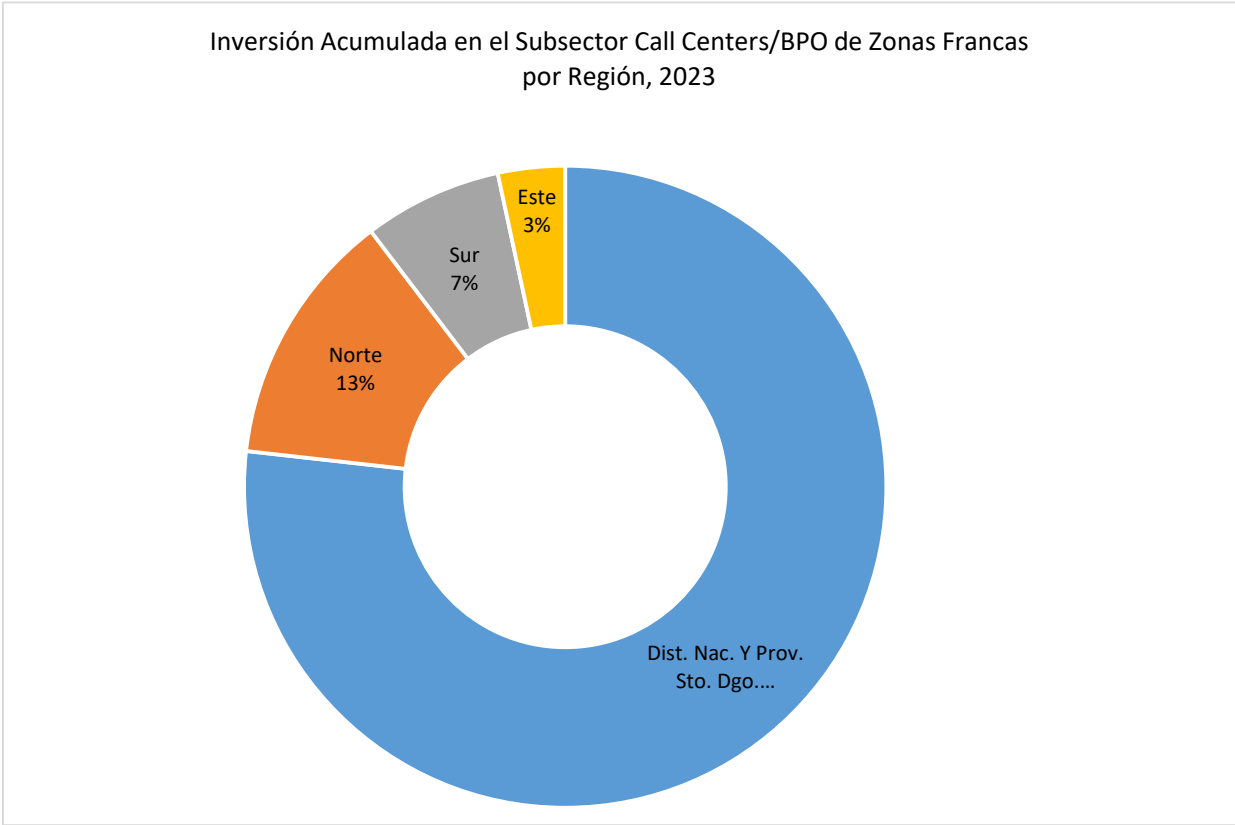
Países	Inversión	Part %
Estados Unidos	146,571,873.10	33.8
República Dominicana	95,813,230.62	22.1
México	87,248,679.57	20.1
Canadá	63,099,582.50	14.6
Francia	30,916,527.81	7.1
Australia	3,033,964.87	0.7
España	2,967,510.00	0.7
Israel	2,483,348.86	0.6
Puerto Rico	666,679.04	0.2
Belize	140,000.00	0.0
Ucrania	72,899.97	0.0
Panamá	17,132.18	0.0
Líbano	937.50	0.0
Finlandia	736.36	0.0
Total	433,033,102.37	100.0

Cuadro No. 15

Inversión Acumulada en el Subsector Call Centers/BPO por Región
2023 (En US\$)

Región	Inversión	Part %
Dist. Nac. Y Prov. Sto. Dgo.	332,468,082.7	76.8
Norte	55,768,038.4	12.9
Sur	30,183,661.7	7.0
Este	14,613,319.6	3.4
Total	433,033,102.4	100.0

Gráfico No. 10

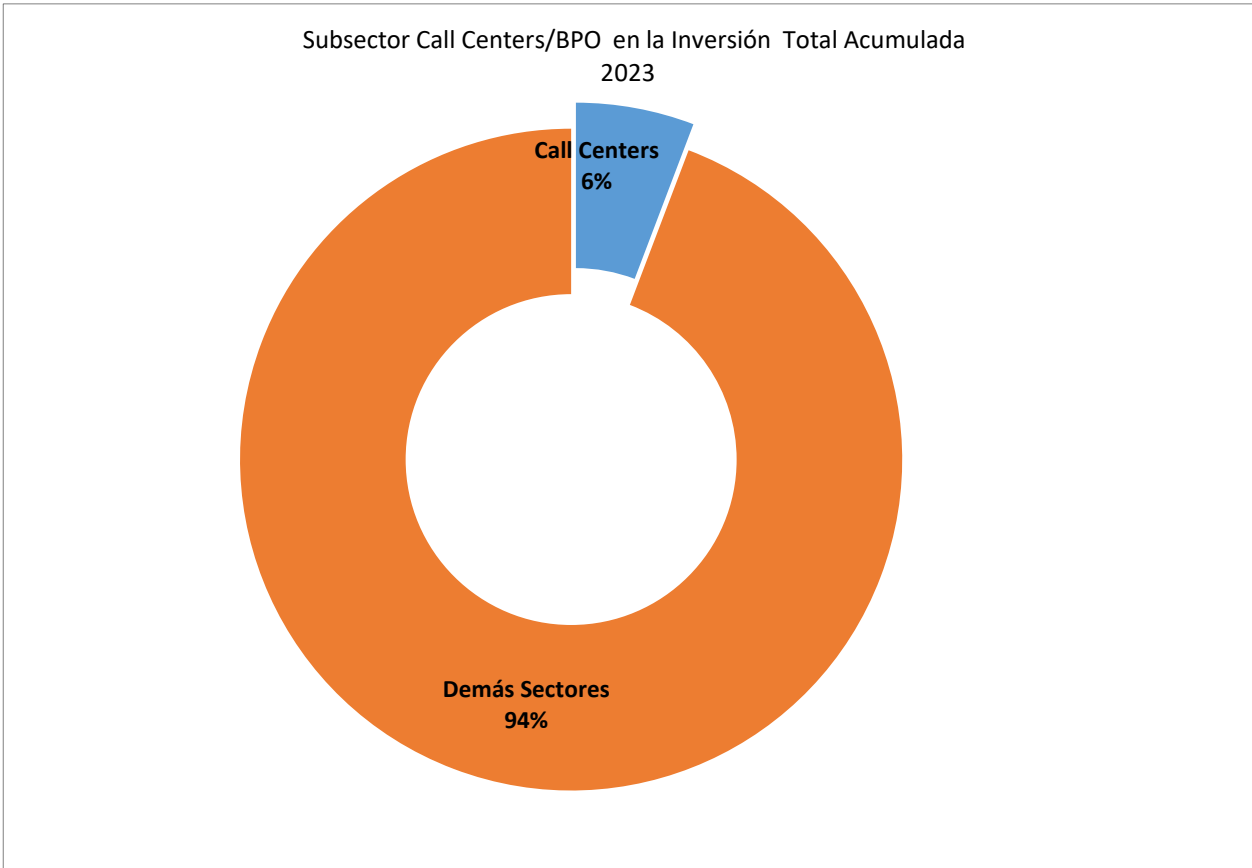


Cuadro No. 16

**Subsector Call Centers/BPO en la Inversión Total Acumulada
2023 (En Millones US\$)**

Call Centers	Demás Sectores	Total Zona Franca	Part %
433.0	7,063.2	7,496.2	5.8

Gráfico No. 11



VI. PAGOS POR SERVICIOS

Cuadro No. 17

Pagos Realizados por el Subsector Call Centers/BPO en Zonas Francas por Concepto de Seguro Social, Energía Eléctrica, INFOTEP, Agua y Telecomunicaciones por Parque, 2023 (En RD\$)

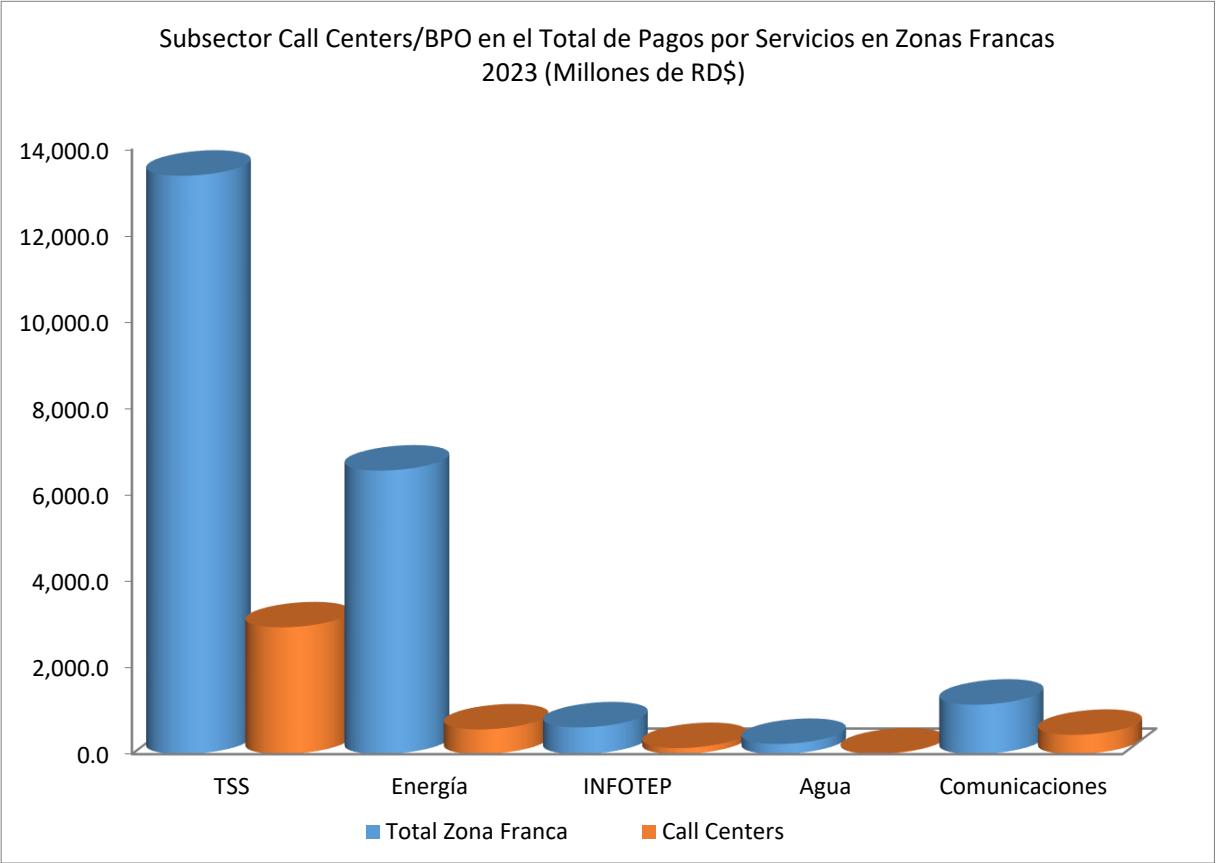
Parques	TSS	Energía Eléctrica	INFOTEP	Agua	Comunicación
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	15,715,376.49	575,141.62	1,694,251.25	20,188.09	352,394.93
Z.F.E. - Distrito Nacional	1,060,336,006.97	149,873,040.21	32,162,605.53	4,196,443.65	106,083,111.72
Z.F.E. - La Altagracia	1,805,812.43	30,312.46	99,130.00	0.00	29,522.97
Z.F.E. - Puerto Plata	2,718,386.51	2,016,757.50	124,050.00	6,000.00	1,410,175.75
Z.F.E. - Santiago	199,774,516.72	35,723,440.14	11,412,848.37	1,510,542.55	33,499,113.16
Z.F.E. - Santo Domingo	95,289,082.89	75,017,616.93	13,869,575.11	812,104.24	18,312,817.55
Z.F.S. - Distrito Nacional	777,304,147.60	178,258,504.96	48,791,746.05	4,290,999.22	137,979,484.79
Z.F.S. - La Altagracia	33,133,849.36	2,281,309.79	1,223,960.00	0.00	3,021,908.24
Z.F.S. - Santiago	197,356,546.24	34,673,728.46	8,075,758.82	1,153,499.07	27,900,154.21
Z.F.S. - Santo Domingo	27,182,358.41	2,889,980.90	1,134,389.56	64,260.00	4,728,987.31
Gurabo	45,759,451.05	11,405,844.54	2,289,722.67	359,119.10	25,365,852.62
La Romana I	25,620,185.59	3,140,892.53	983,707.69	1,211.18	5,396,763.25
Las Americas	287,315,529.27	28,521,874.00	8,630,475.00	39,384.00	56,745,616.00
San Cristóbal (Itabo)	33,450,580.85	2,990,419.88	1,539,735.29	158,916.02	11,781,398.15
San Isidro	138,194,771.25	42,760,792.87	6,319,430.30	552,418.74	12,050,581.26
Santiago	231,009.76	163.08	9,960.00	0.00	0.00
Total	2,941,187,611.39	570,159,819.87	138,361,345.64	13,165,085.86	444,657,881.91

Cuadro No. 18

Subsector Call Centers/BPO en el Total de Pagos Por Servicios en Zonas Francas
2023 (Millones de RD\$)

Sectores	TSS	Energía	INFOTEP	Agua	Comunicaciones
Total Zona Franca	13,390.4	6,572.4	617.7	233.2	1,144.3
Call Centers	2,936.9	570.2	138.4	13.2	444.7
Part %	21.9	8.7	22.4	5.7	38.9

Gráfico No. 12



VII. PRODUCCION

Cuadro No. 19

Comportamiento de la Producción de las Empresas de Zonas Francas
del Subsector Call Centers/BPO en el 2023, con Relación al 2022

Producción	Empresas	Part %
Mayor	53	51.5
Menor	24	23.3
Igual	17	16.5
Sin Respuesta	9	8.7
Total	103	100.0

Se refiere a los servicios ofrecidos

Gráfico No. 13

