



2024

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 2005-2024

Años	Empresas	Empleos	Salario Prom. Semanal (RD\$)
			Técnicos
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
2024	107	36,043	9,918.40
Variación % 2023-2024	3.9	4.02	13.8

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, 2024

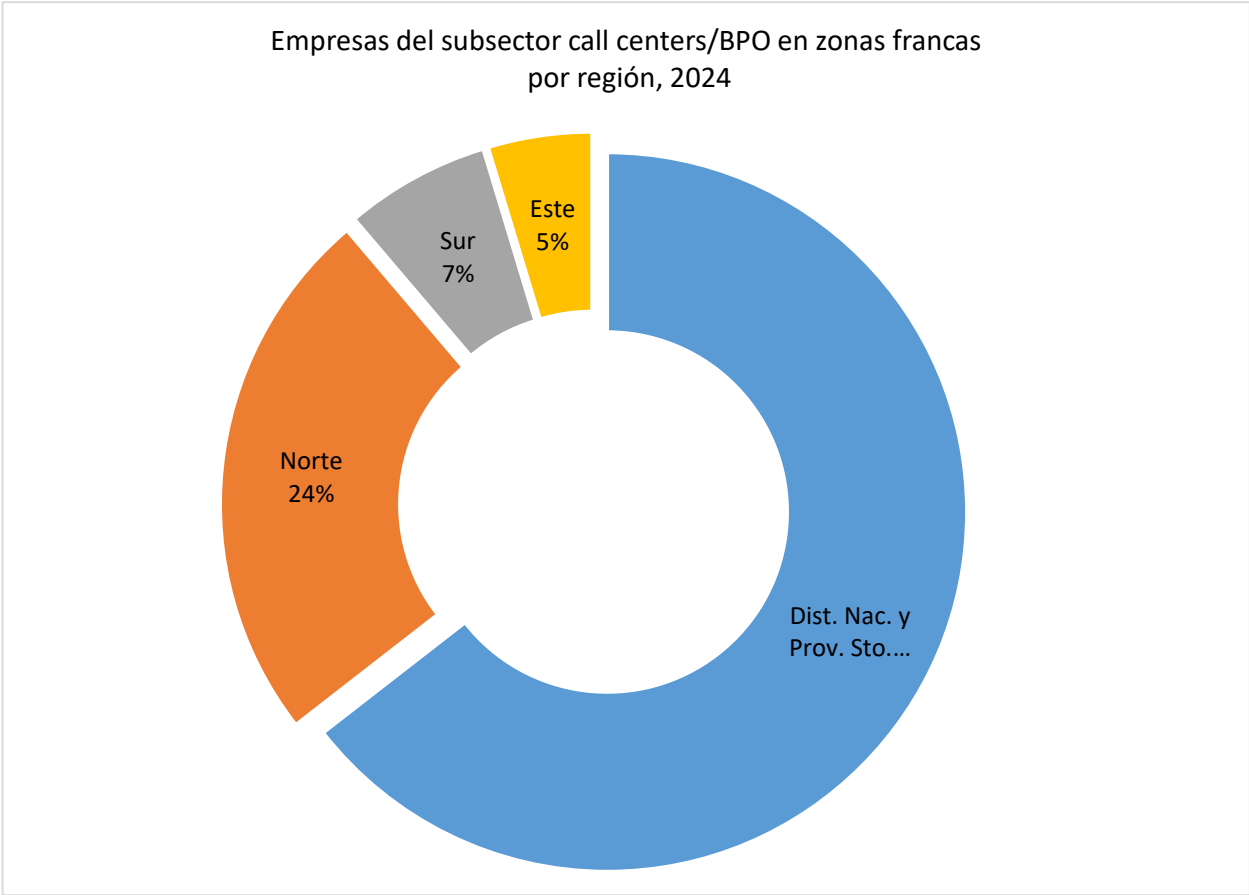
Parques	Empresas	Part. %
San Cristóbal (Itabo)	7	6.5
San Isidro	4	3.7
La Romana I	3	2.8
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	2	1.9
Santiago	1	0.9
Gurabo	1	0.9
Las Americas	1	0.9
Z.F.S. - Distrito Nacional	42	39.3
Z.F.S. - Santiago	16	15.0
Z.F.S. - Santo Domingo	4	3.7
Z.F.S. - La Altagracia	2	1.9
Z.F.E. - Distrito Nacional	14	13.1
Z.F.E. - Santiago	6	5.6
Z.F.E. - Santo Domingo	2	1.9
Z.F.E. - Puerto Plata	1	0.9
Z.F.E. - Duarte	1	0.9
Total	107	100.0

Cuadro No. 3

Empresas del subsector call centers/BPO en zonas francas
por región, 2024

Regiones	Empresas	Part. %
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	69	64.5
Norte	26	24.3
Sur	7	6.5
Este	5	4.7
Totales	107	100.0

Gráfico No. 1

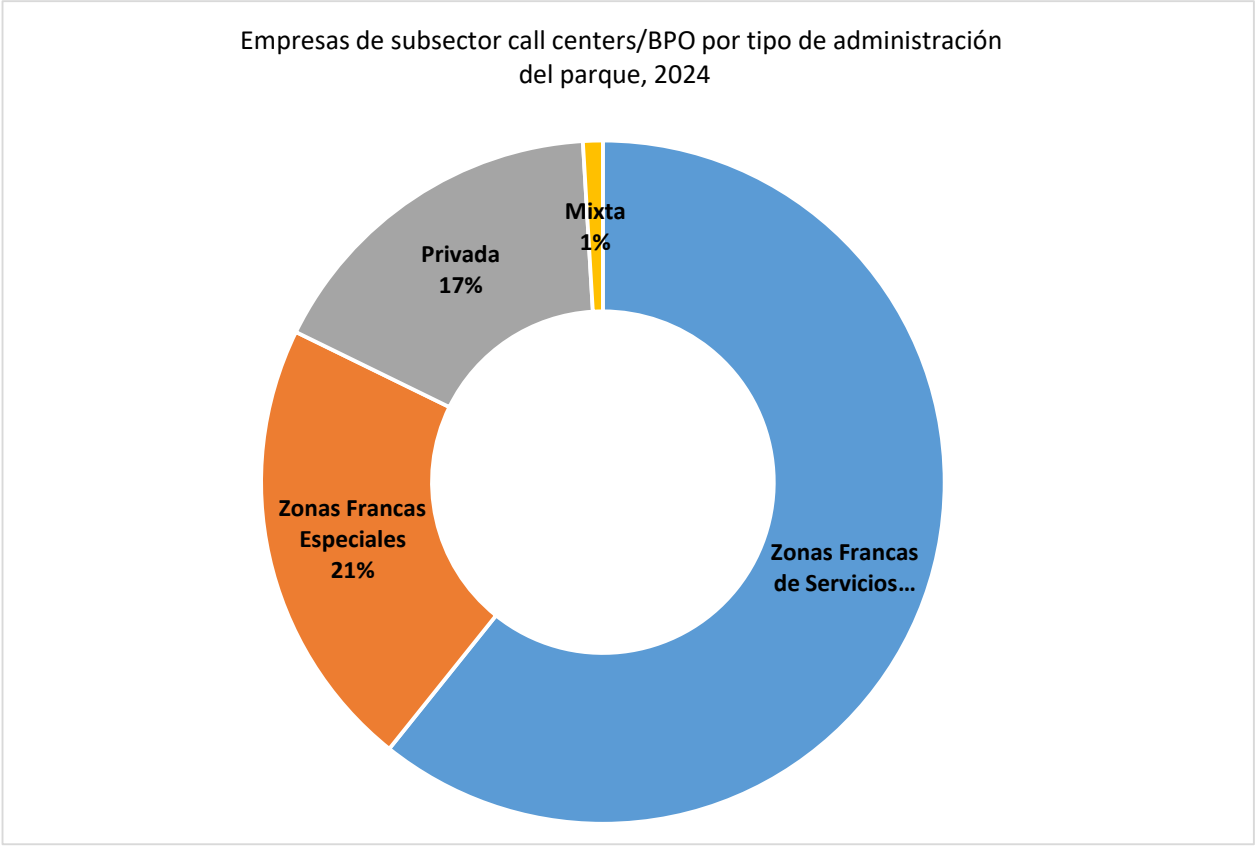


Cuadro No. 4

Empresas delsubsector call centers/BPO por tipo de administración del parque, 2024

Tipos de Administración	Empresas	Part. %
Zonas Francas de Servicios	65	60.7
Zonas Francas Especiales	23	21.5
Privada	18	16.8
Mixta	1	0.9
Total	107	100.0

Gráfico No. 2

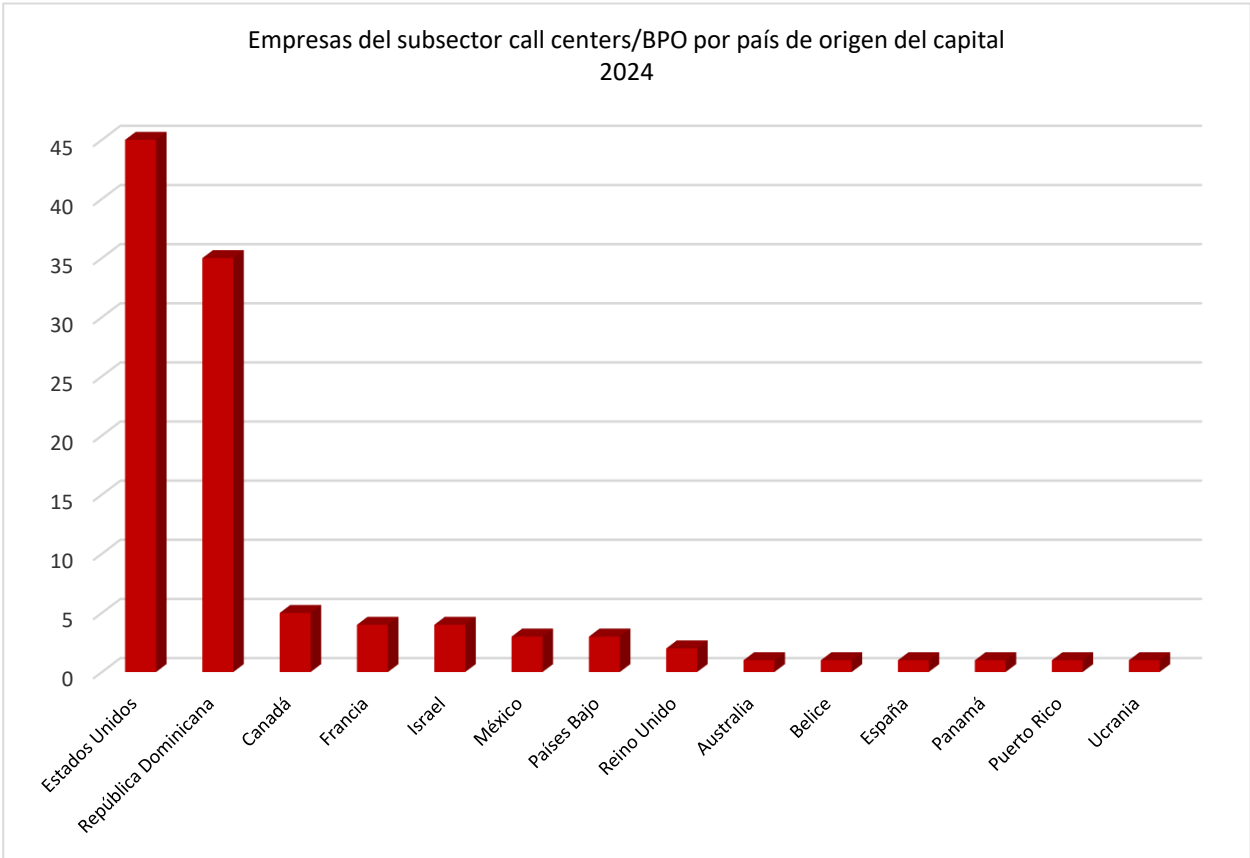


Cuadro No. 5

Empresas del subsector call centers/BPO por país de origen del capital
2024

Países	Empresas	Part. %
Estados Unidos	45	42.1
República Dominicana	35	32.7
Canadá	5	4.7
Francia	4	3.7
Israel	4	3.7
México	3	2.8
Países Bajo	3	2.8
Reino Unido	2	1.9
Australia	1	0.9
Belice	1	0.9
España	1	0.9
Panamá	1	0.9
Puerto Rico	1	0.9
Ucrania	1	0.9
Total	107	100.0

Gráfico No. 3

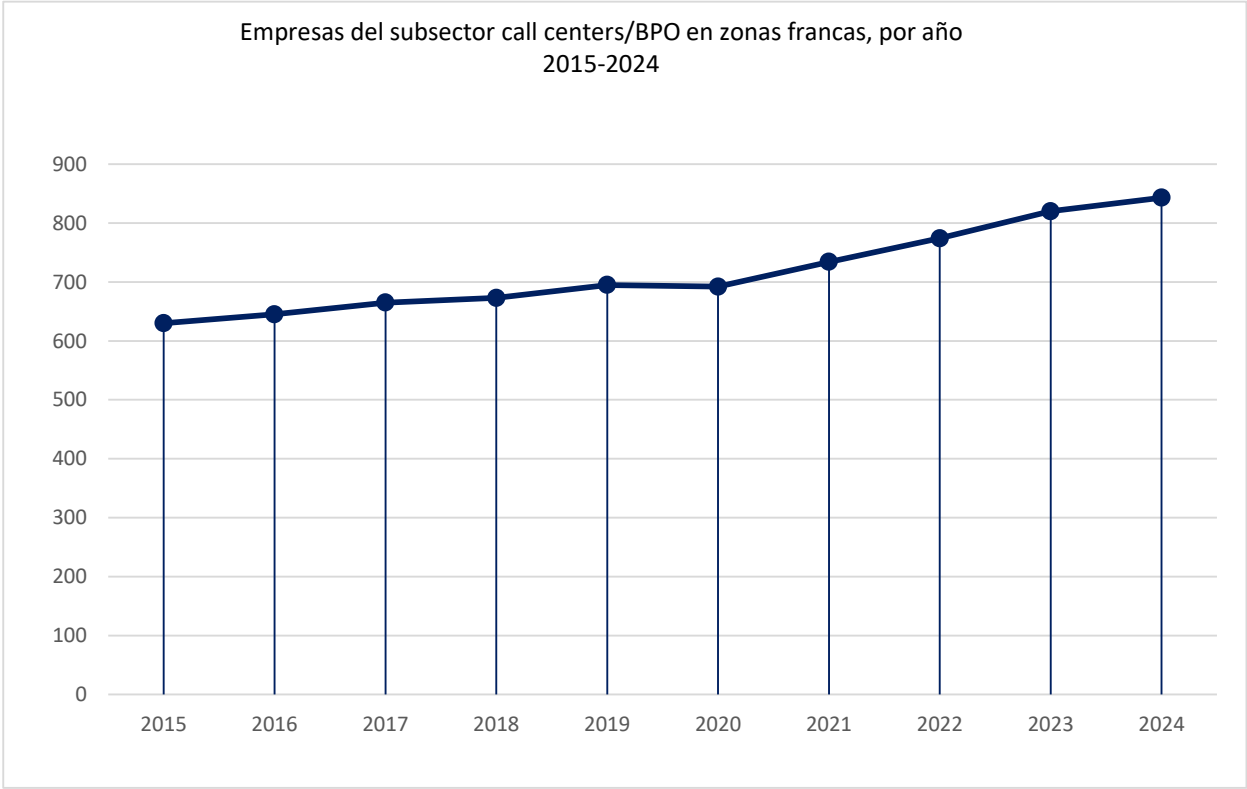


Cuadro No. 6

Empresas del subsector call centers/BPO en zonas francas, por año
2005-2024

Años	Empresas	Variación Relativa
2005	26	---
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
2024	107	3.88

Gráfico No. 4

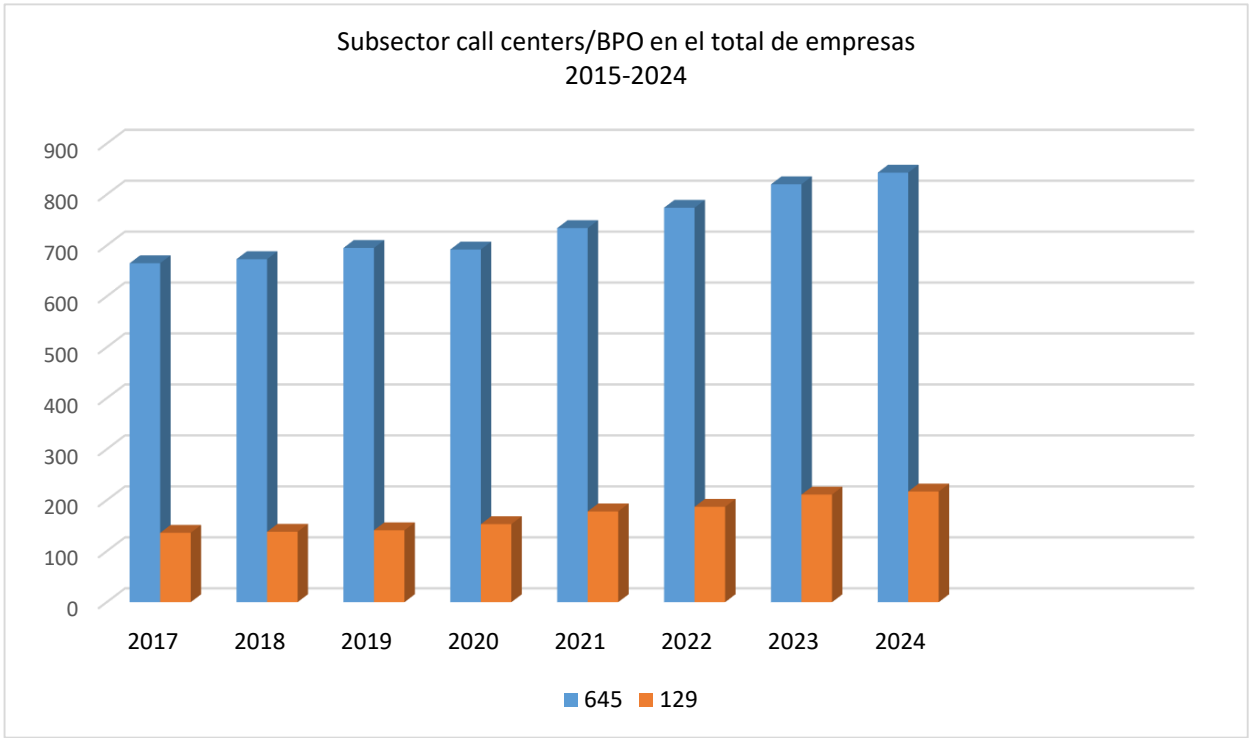


Cuadro No. 7

Subsector call centers/BPO en el total de empresas de zonas francas
2005-2024

Años	Total Empresas	Subsector Call Centers	Part %
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
2024	843	107	12.7

Gráfico No. 5



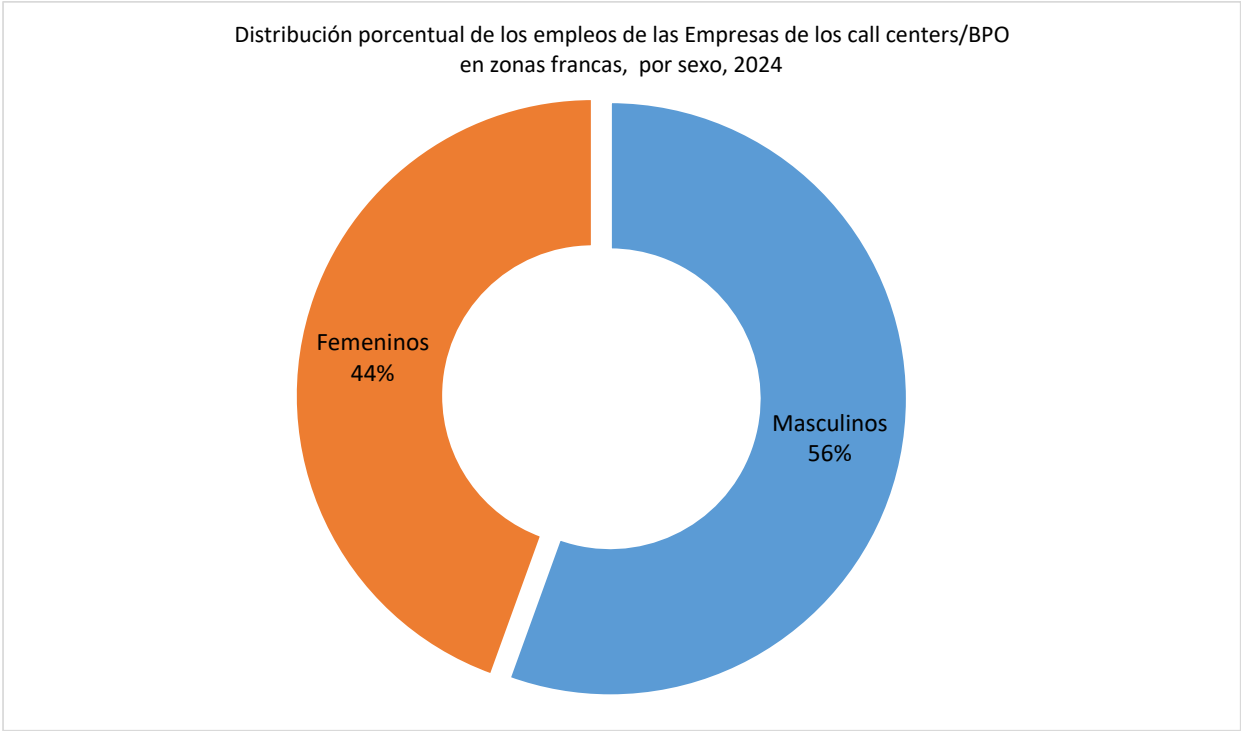
III. EMPLEOS Y SALARIOS

Cuadro No. 8

Empleos del subsector call centers/BPO en zonas francas, por parque y sexo
2024

Parques	Masculinos	Femeninos	Total
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	55	31	86
Gurabo	347	351	698
La Romana I	132	101	233
Las Americas	1,014	914	1,928
San Cristóbal (Itabo)	64	136	200
San Isidro	799	629	1,428
Santiago	0	2	2
Z.F.E. - Distrito Nacional	4,873	3,177	8,050
Z.F.E. - Puerto Plata	3	8	11
Z.F.E. - Santiago	1,590	1,551	3,141
Z.F.E. - Santo Domingo	750	1,077	1,827
Z.F.S. - Distrito Nacional	8,077	5,838	13,915
Z.F.S. - La Altagracia	396	208	604
Z.F.S. - Santiago	1,411	1,707	3,118
Z.F.S. - Santo Domingo	407	224	631
Z.F.S. - Duarte	96	75	171
Total	20,014	16,029	36,043

Gráfico No. 6

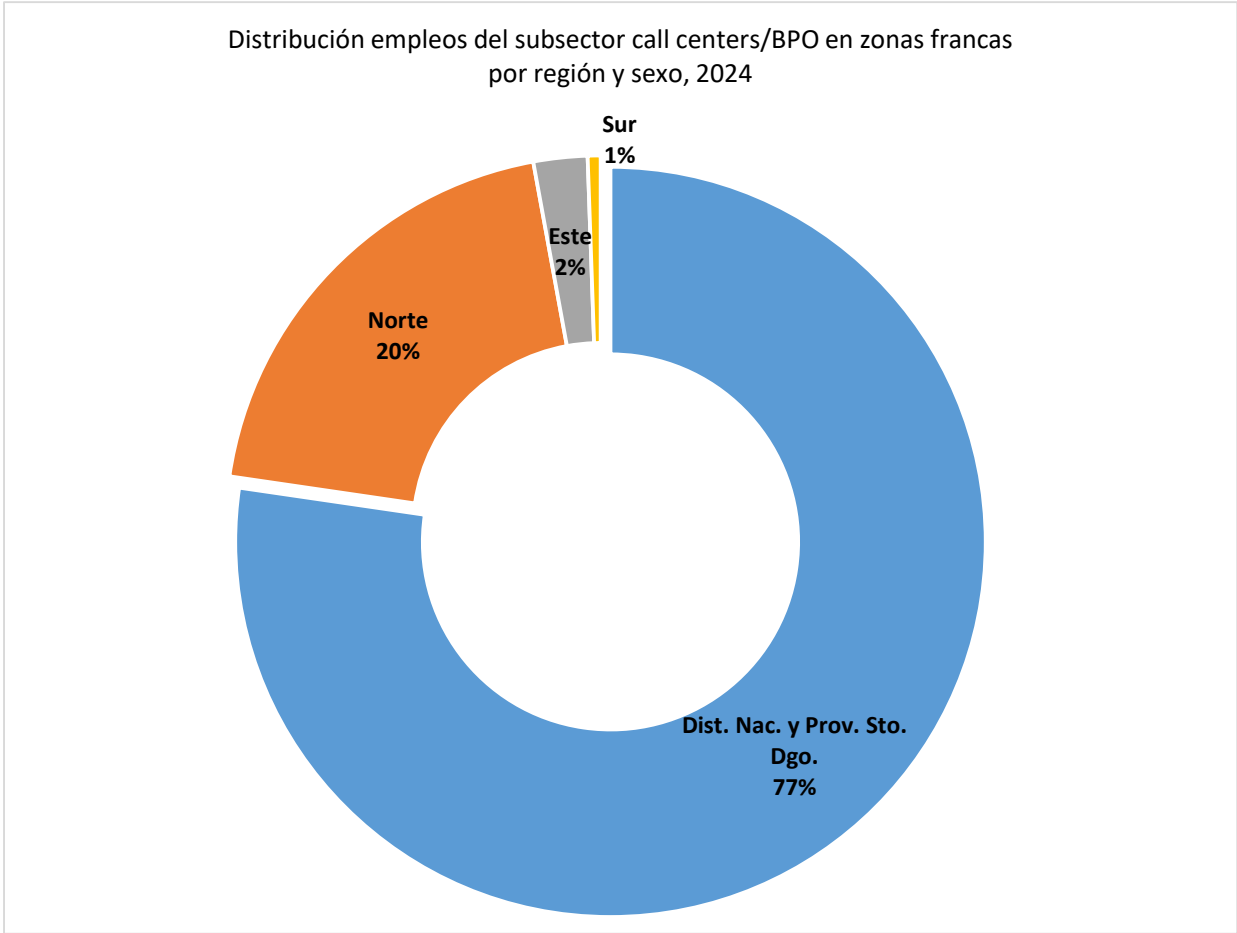


Cuadro No. 9

**Empleos del subsector call centers/BPO en zonas francas, por región y sexo
2024**

Regiones	Masculinos	Femeninos	Total
Dist. Nac. y Prov. Sto. Dgo.	15,975	11,890	27,865
Norte	3,447	3,694	7,141
Este	528	309	837
Sur	64	136	200
Total	20,014	16,029	36,043

Gráfico No. 7

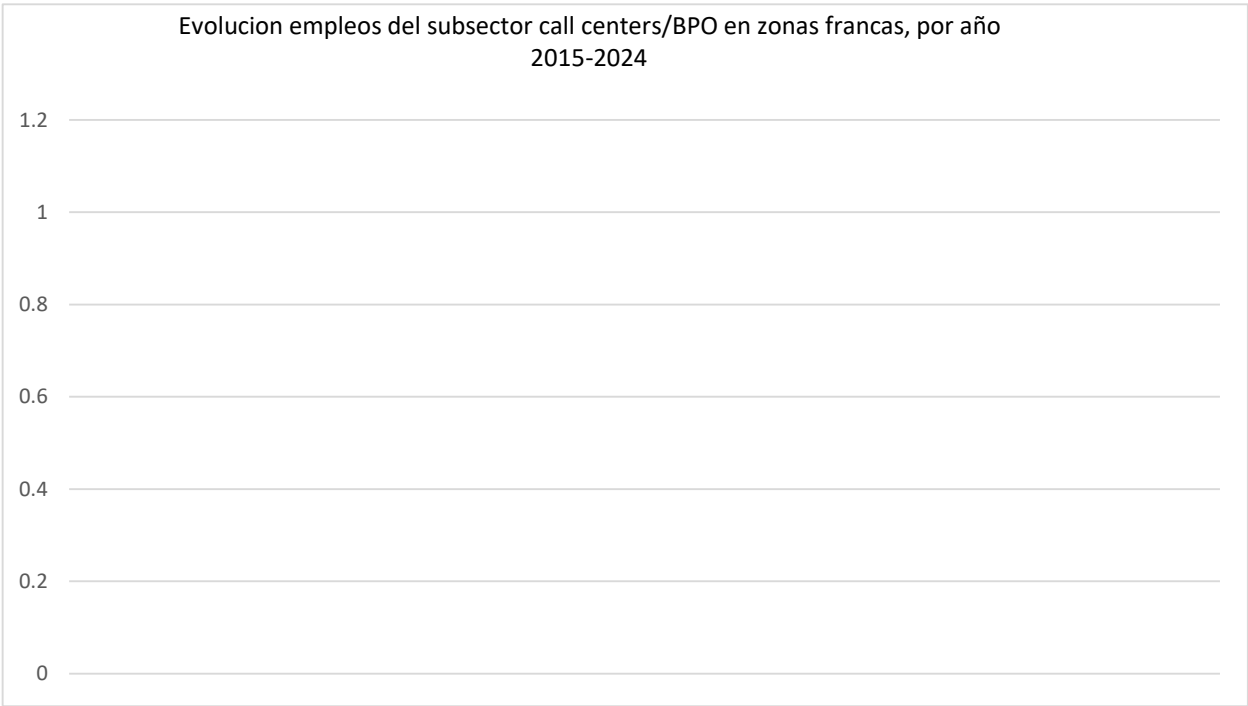


Cuadro No. 10

Empleos del subsector call centers/BPO en zonas francas, por año
2005-2024

Años	Empleos	Variación Relativa
2005	4,293	---
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
2024	36,043	4.02

Gráfico No. 8

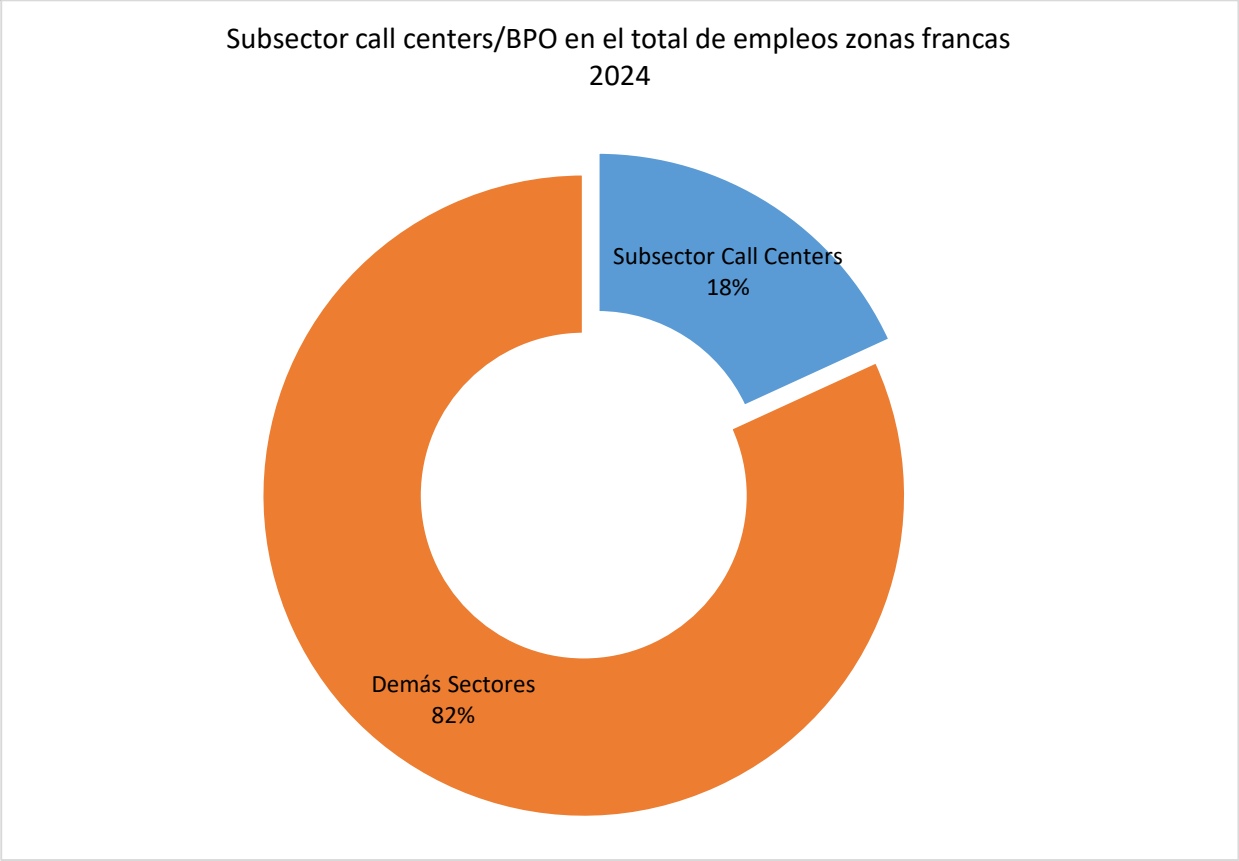


Cuadro No. 11

Subsector call centers/BPO en el total de empleos de zonas francas
2024

Subsector Call Centers	Demás Sectores	Total General	Par. % Subsector Call Centers
36,043	162,509	198,552	18.2

Gráfico No. 9



Cuadro No. 12

**Salario promedio semanal pagado en el subsector call centers/BPO en zonas francas
por parque, 2024**

Parques	Salario Promedio
	Técnicos
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	7,918.20
Z.F.E. - Distrito Nacional	10,594.18
Z.F.E. - Puerto Plata	9,744.40
Z.F.E. - Santiago	9,101.05
Z.F.E. - Santo Domingo	10,871.33
Z.F.S. - Distrito Nacional	9,827.86
Z.F.S. - Duarte	8,800.00
Z.F.S. - La Altagracia	10,273.88
Z.F.S. - Santiago	10,218.49
Z.F.S. - Santo Domingo	8,797.19
Gurabo	5,625.00
La Romana I	9,000.00
Las Americas	N/D
San Cristóbal (Itabo)	9,881.00
San Isidro	12,643.55
Santiago	N/D

IV. INVERSION ACUMULADA

Cuadro No. 13

Inversión Acumulada en el subsector call centers/BPO, por parque y zonas francas especiales, 2024 (en US\$)

Parques	Empresas	Part %
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	5,608,427.68	1.3
Z.F.E. - Distrito Nacional	111,378,467.17	25.9
Z.F.E. - Puerto Plata	245,912.20	0.1
Z.F.E. - Santiago	31,184,868.53	7.2
Z.F.E. - Santo Domingo	93,500,513.09	21.7
Z.F.S. - Distrito Nacional	97,358,223.88	22.6
Z.F.S. - Duarte	1,636,525.70	0.4
Z.F.S. - La Altagracia	15,086,173.00	3.5
Z.F.S. - Santiago	14,143,260.63	3.3
Z.F.S. - Santo Domingo	862,221.13	0.2
Gurabo	9,375,250.88	2.2
La Romana I	1,203,945.47	0.3
Las Americas	30,186,460.73	7.0
San Cristóbal (Itabo)	5,381,368.81	1.2
San Isidro	13,522,362.43	3.1
Santiago	140,000.00	0.0
Total	430,813,981.33	100.0

Cuadro No. 14

**Inversión acumulada en el subsector call centers/BPO, por país de origen del capital
2024 (en US\$)**

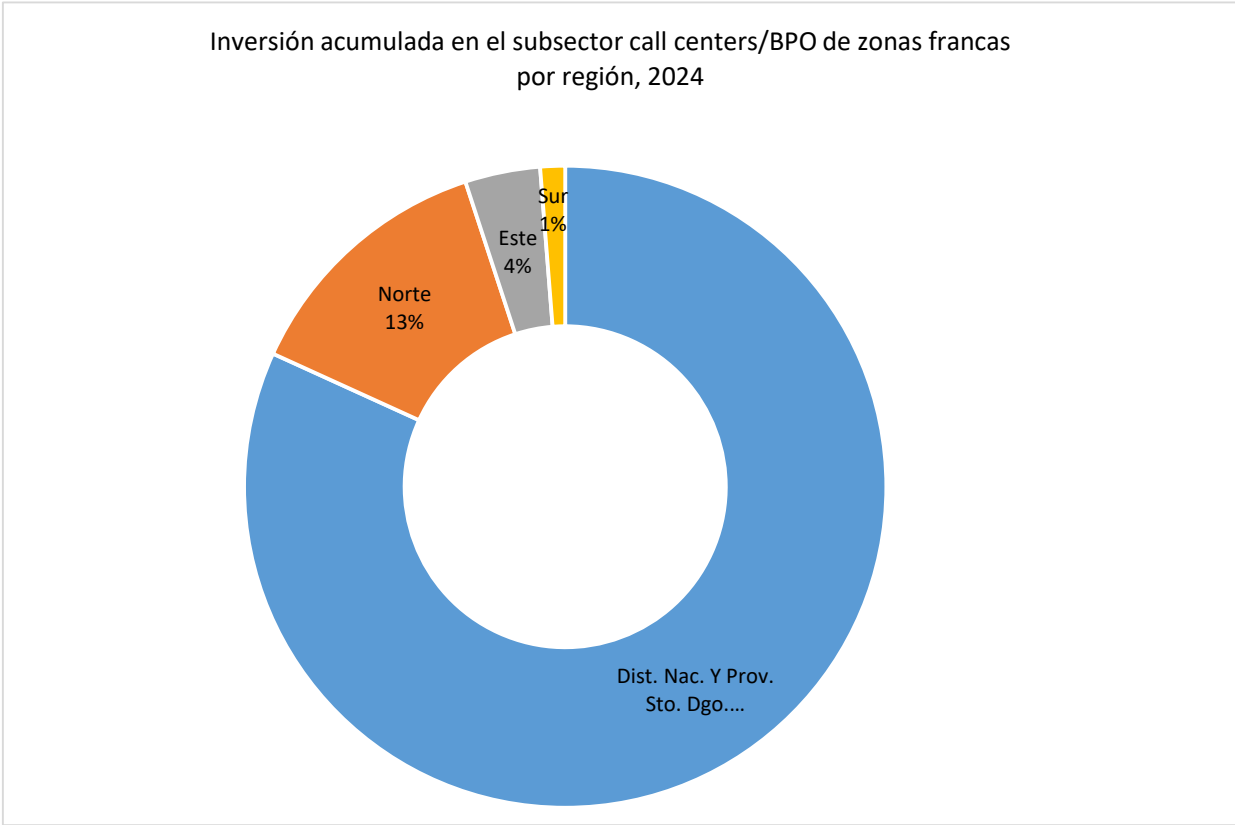
Países	Inversión	Part %
República Dominicana	111,968,205.28	26.0
México	98,434,330.15	22.8
Estados Unidos	97,980,372.82	22.7
Canadá	65,895,541.65	15.3
Francia	35,371,624.83	8.2
Países Bajos	10,206,561.96	2.4
España	3,389,085.00	0.8
Israel	3,245,251.95	0.8
Australia	2,397,807.00	0.6
Reino Unido	1,065,781.45	0.2
Puerto Rico	611,608.16	0.1
Belice	140,000.00	0.0
Ucrania	85,311.27	0.0
Panamá	15,339.24	0.0
Libano	6,298.84	0.0
Finlandia	861.73	0.0
Total	430,813,981.33	100.0

Cuadro No. 15

Inversión acumulada en el subsector call centers/BPO por región
2024 (en US\$)

Región	Inversión	Part %
Dist. Nac. Y Prov. Sto. Dgo.	352,416,676.1	81.8
Norte	56,725,817.9	13.2
Este	16,290,118.5	3.8
Sur	5,381,368.8	1.2
Total	430,813,981.3	100.0

Gráfico No. 10

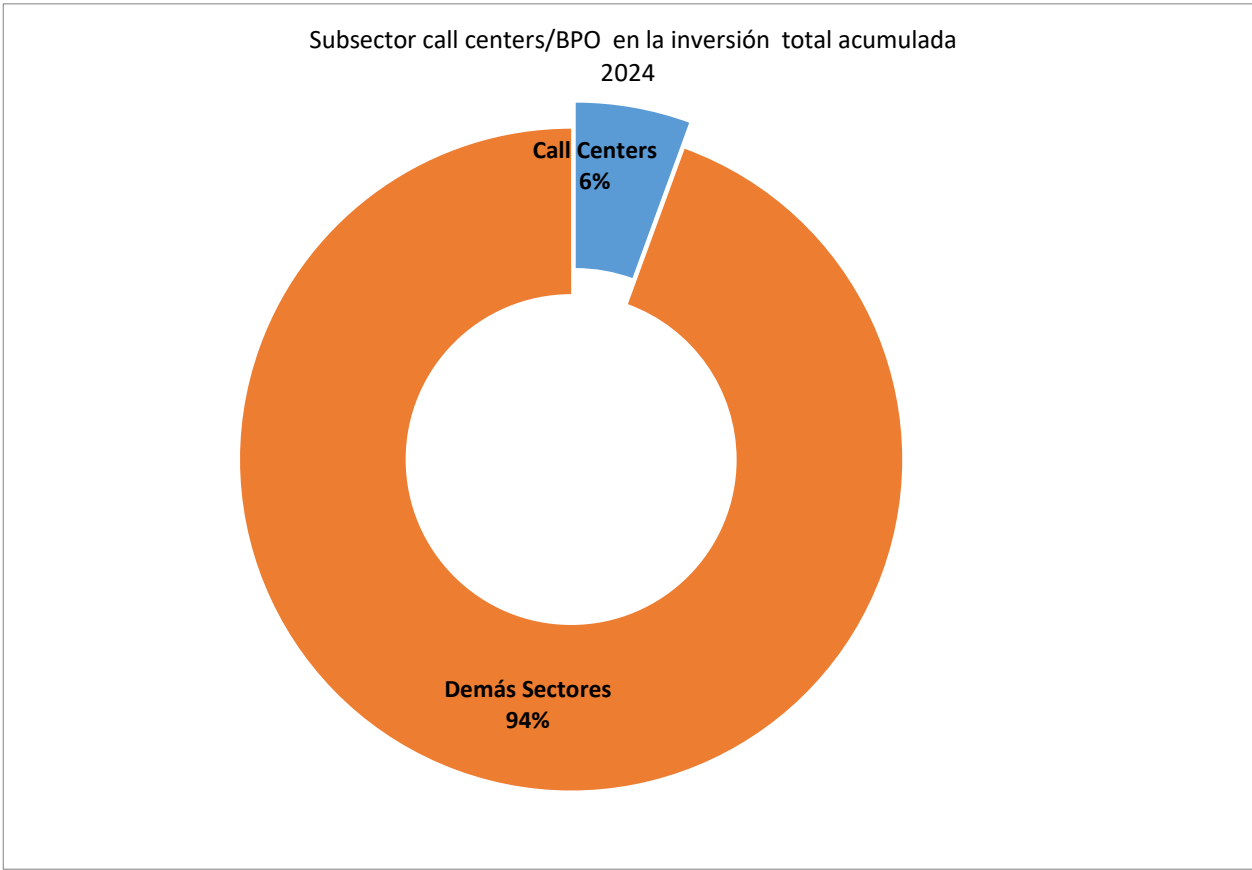


Cuadro No. 16

**Subsector call centers/BPO en la inversión total acumulada
2024 (En Millones US\$)**

Call Centers	Demás Sectores	Total Zona Franca	Part %
430.8	7,304.9	7,735.7	5.6

Gráfico No. 11



VI. PAGOS POR SERVICIOS

Cuadro No. 17

Pagos realizados por el subsector sal senters/BPO en zonas francas por concepto de Seguro social, energía eléctrica, INFOTEP, agua y telecomunicaciones por Parque, 2024 (En RD\$)

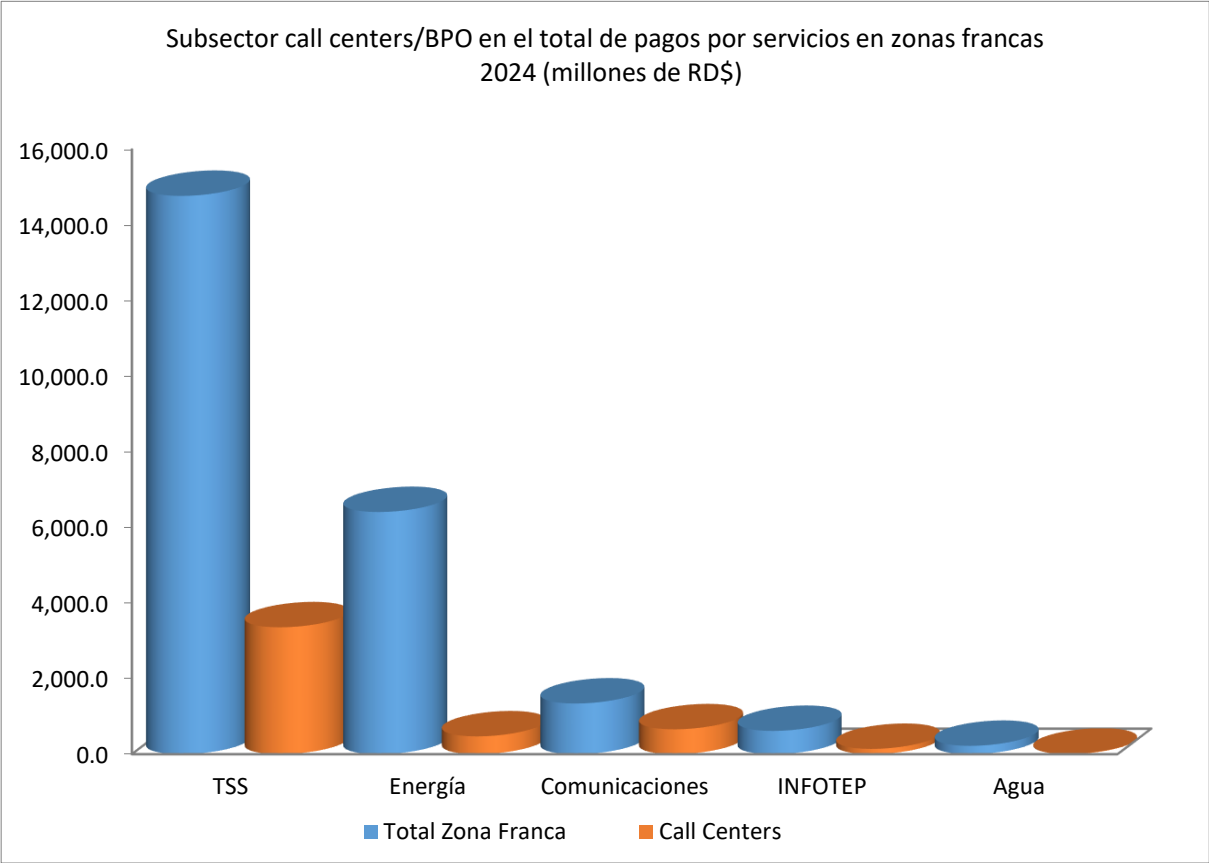
Parques	TSS	Energía Eléctrica	Comunicación	INFOTEP	Agua
Parque Z.F. Tecnológica de Herrera	18,753,436.10	4,308,090.50	1,645,298.45	814,096.50	176,019.50
Z.F.E. - Distrito Nacional	851,964,132.80	121,566,480.17	138,281,186.17	28,636,918.29	2,984,026.01
Z.F.E. - Puerto Plata	866,353.50	1,613,260.40	1,128,140.60	99,240.00	480.00
Z.F.E. - Santiago	215,694,614.50	23,871,552.51	41,087,031.78	6,101,370.03	848,950.90
Z.F.E. - Santo Domingo	111,912,454.80	27,898,020.34	17,581,581.60	4,965,200.97	725,888.50
Z.F.S. - Distrito Nacional	1,278,608,662.10	158,291,353.32	258,238,943.04	56,584,576.59	2,661,074.08
Z.F.S. - Duarte	2,660,429.90	2,425,205.78	2,180,061.88	715,963.29	90,704.66
Z.F.S. - La Altagracia	45,931,706.00	1,729,388.98	1,944,706.21	2,188,762.55	4,169.87
Z.F.S. - Santiago	267,282,960.60	36,760,618.80	30,368,777.26	12,892,205.55	1,128,055.92
Z.F.S. - Santo Domingo	43,421,026.60	2,359,917.15	3,533,875.40	323,400.98	61,065.00
Gurabo	48,898,466.90	11,023,703.16	19,318,867.22	2,520,692.40	673,257.41
La Romana I	27,508,942.70	3,016,805.57	5,265,212.49	1,088,533.27	16,838.02
Las Americas	289,861,009.30	32,482,835.64	99,817,090.49	12,534,594.00	39,384.00
San Cristóbal (Itabo)	33,043,038.40	2,530,972.45	10,093,538.21	1,297,251.77	101,400.00
San Isidro	122,069,266.70	38,780,489.68	25,364,527.90	6,112,466.04	1,035,685.93
Santiago	251,753.20	10,160.40	0.00	9,161.00	0.00
Total	3,358,728,254.10	468,668,854.85	655,848,838.70	136,884,433.23	10,546,999.80

Cuadro No. 18

Subsector call centers/BPO en el total de pagos por Servicios en zonas francas
2024 (millones de RD\$)

Sectores	TSS	Energía	Comunicaciones	INFOTEP	Agua
Total Zona Franca	14,769.7	6,413.2	1,339.8	613.7	218.1
Call Centers	3,358.7	468.7	655.8	136.9	10.5
Part %	22.7	7.3	48.9	22.3	4.8

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 2024, con relación al 2023

Producción	Empresas	Part %
Mayor	54	50.5
Menor	32	29.9
Igual	11	10.3
Sin Respuesta	10	9.3
Total	107	100.0

Se refiere a los servicios ofrecidos

Gráfico No. 13

