



UNAPÉC
UNIVERSIDAD APEEC

DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS & EMPRESARIALES

ESCUELA DE MERCADEO & NEGOCIOS INTERNACIONALES

Trabajo de Grado para optar por el título de:

Licenciatura en Negocios Internacionales

Tema:

“Impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) en la exportación de servicios de la República Dominicana, período 2015-2019. Caso: Sector *Call Centers*”.

Sustentantes:

Erika Rodríguez 2016-1912

Crystal Pérez 2017-0868

Cristopher Dimas 2017-0158

Asesor:

Juana Céspedes Then

“Los conceptos expuestos en esta investigación son de la exclusiva responsabilidad de su(s) autor(es)”

Santo Domingo, D.N. República Dominicana

Julio, 2020

“Impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) en la exportación de servicios de la República Dominicana, período 2015-2019. Caso: Sector *Call Centers*”.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	I
DEDICATORIAS.....	II
GLOSARIO	XI
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	XIV
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN EJECUTIVO	3
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	5
1.1. Inversión Extranjera	5
1.1.1. Definición de Inversión Extranjera	5
1.1.2. Tipos de Inversiones Extranjeras.....	5
1.1.3. Características de las IE's	6
1.2. Inversión Extranjera Directa (IED).....	7
1.2.1. Comportamiento de la IED en América Latina y el Caribe.....	7
1.2.2. Presencia histórica de la IED en la República Dominicana	11
1.2.3. La IED en la República Dominicana	15
1.2.3.1. <i>Principales organismos de apoyo de la IED y exportaciones.....</i>	<i>21</i>
1.2.3.2. <i>Los Flujos de IED en los últimos 5 años.....</i>	<i>23</i>
1.2.4. Teorías de la Inversión Extranjera Directa.....	25
1.3. Exportaciones de Servicios.....	29
1.3.1. Concepto de servicios	29
1.3.2. Concepto de exportación de servicios	30
1.3.3. La IED en las exportaciones de servicios de la República Dominicana	31
1.4. Generalidades de los <i>Call Centers</i>	34

1.4.1. Definición de <i>Call Centers</i>	34
1.4.2. Características de los <i>Call Centers</i>	34
1.4.3. Origen de los <i>Call Centers</i>	35
1.4.4. Principales servicios ofrecidos por los <i>Call Centers</i>	37
1.5. La Inversión Extranjera Directa en el sector <i>Call Centers</i> dominicano	39
1.5.1. Presencia histórica de los <i>Call Centers</i> en la República Dominicana ...	39
1.5.2. Flujos de IED en el sector período 2015-2019 por origen	41
1.5.2.1. <i>Call Centers</i> más destacados.....	44
CAPÍTULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO	46
2.1. Diseño apropiado de investigación	46
2.1.1. Tipo Diseño.....	46
2.1.2. Enfoque	46
2.1.3. Secuencia.....	46
2.2. Metodología	46
2.2.1. Tipo de Investigación.....	46
2.2.2. Método de Investigación.....	47
2.2.3. Técnicas de Investigación.....	48
2.2.4. Fuentes.....	49
2.3. Selección de la muestra.....	49
2.3.1. Población.....	49
2.3.2. Muestra.....	50
CAPÍTULO 3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
3.1. Resultado entrevistas	51
3.1.1. Entrevista a Eloy Alvarez.....	51
3.1.2. Entrevista a Ebell del Castro	53

3.1.3. Entrevista a Emmanuel Guzmán	57
3.2. Análisis del impacto de la IED en el sector <i>Call Center</i> como exportaciones de servicios dominicanas, durante el período 2015-2019	59
3.2.1. Incidencia en la tasa de empleos	59
3.2.2. Captación de divisas.....	61
3.2.3. Mejora de calidad de vida.....	62
3.2.4. Efecto positivo en la balanza de servicios y PIB.....	63
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	70
BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE DOCUMENTACIÓN	72
ANEXOS.....	80
Anexo n°1	80
Anexo n°2.....	83
Anexo n°3.....	84
Anexo n°4.....	117
Anexo n°5.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Total de Flujos de Inversión Extranjera Directa en la República Dominicana por actividad económica, período 2010-2019. En millones de dólares	19
Tabla 2.- Inversión Acumulada en el Sector Call Centers en Zonas Francas, período 2015-2019.	41
Tabla 3.- Exportaciones de bienes y servicios en la República Dominicana, período 2015-2019 en US\$ millones	65

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1.- Comparación de las entradas de IED en millones de USD\$ en las economías en desarrollo con América del Norte y la Unión Europea, período 2014-2015.....	8
Gráfico 2.- Flujos de IED en Millones de USD para América Latina y el Caribe, período 2015-2017.....	10
Gráfico 3.- Flujo de entradas totales de las Inversiones Extranjeras Directas en la República Dominicana durante los últimos 10 años, 2010-2019. En millones de USD\$	17
Gráfico 4.- Flujos totales invertidos en República Dominicana por principales países de origen por concepto de IED, período 2010-2019.....	18
Gráfico 5.- Flujos totales (porcentajes) de las IED repartidas por los principales cinco sectores mayores atrayentes de capital extranjero en el período 2010-2019.	19
Gráfico 6.- Flujos totales de IED en República Dominicana en los últimos cinco años 2015-2019.....	24
Gráfico 7.- Flujos de la Balanza de Servicios de la República Dominicana en el período 2015-2019, en millones de USD\$	32
Gráfico 8.- Principales Países Inversionistas en el sector Call Centers de la República Dominicana, período 2015-2019.	43
Gráfico 9.- Empleos generados en zonas francas de América Latina por país, año 2017.....	59
Gráfico 10.- Distribución del total de empleos en el sector Call Centers, año 2019. Por Sexo.	61
Gráfico 11.- Exportaciones de bienes y Exportaciones de servicios de la República Dominicana, en los años 2013-2016. En porcentajes.	65

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1.- Importaciones y Exportaciones de Servicios de la República Dominicana. Valores en millones de US\$, 2011-2016.....	64
Imagen 2.- Exportaciones de Servicios como PIB%, 2011-2016.....	66

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos enormemente a *Dios*, quien nos dio la oportunidad de poder culminar esta última etapa de nuestra carrera universitaria, por haber darnos salud, sabiduría, voluntad y fuerzas en estos cuatro años de arduo sacrificio.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional, por ser aquellos quienes estuvieron presentes en nuestras altas y bajas, motivándonos a continuar en los momentos más difíciles.

A nuestros padres, nuestro principal ejemplo a seguir, por ser aquellos que se sacrifican día a día por nuestro futuro, inculcándonos una vida llena de valores y por darnos la oportunidad de poder tener una educación de calidad, proveyendo las mejores condiciones para alcanzar esta meta.

A nuestra alma mater UNAPEC, por acogernos como nuestro centro educativo superior, el cual nos ha facilitado todas las herramientas necesarias, forjándonos mediante conocimientos para hoy tener el orgullo de ser llamados “**Licenciados en Negocios Internacionales**”.

A nuestros maestros, por ayudarnos en cada una de las asignaturas, brindándonos sus conocimientos con tanta dedicación, en especial a los profesores: Julissa Castro, Emmanuel Guzmán, Josué Emmanuel Zorrilla, Hugo Manuel Mercedes, Mauricio Dimant y Adalberto Adames y con mucho aprecio a Yerlie Genao, por no ser profesores, sino excelentes maestros. Así, también, agradecemos a nuestra asesora Juana Céspedes.

Finalmente, pero no menos importante, agradecemos con mucho amor a *Eloy Alvarez*, por siempre dar asesoría y colaborar constantemente en nuestra tesis y estar siempre dispuesto. ¡Gracias Eloy! Asimismo, agradecemos a *Valentín Sabá Sánchez*, por brindar su gran ayuda.

¡MUCHAS GRACIAS!

DEDICATORIAS

A Dios,

Dedico mi vida y mi carrera a Dios, por siempre brindarme su amor incondicional y jamás apartarse de mi lado, estando más cerca de mí en mis peores momentos. Por amarme y protegerme en toda mi vida.

A mi amada madre,

Altagracia Alexis, por ser mi guía, mi apoyo, quien ha sido un gran ejemplo a seguir y me ha enseñado que nunca es tarde, que si se puede y por siempre estar. Gracias mami por desvelarte conmigo mientras estudiaba hasta tarde, por motivarme y facilitarme todo lo que tenías a tu alcance y sobretodo, por apoyarme sin dudar. ¡Te amo hasta el cielo, gracias por existir y hacer mi vida feliz! A **Alfred Jaquez** por el apoyo, a pesar de todo.

A mi amado padre,

Jazmín Antonio Rodríguez, por nunca darme la espalda, por bendecirme con la oportunidad de poder estudiar, por darme todo lo que no tuviste en cuanto a educación, por motivarme y brindarme lo mejor de ti. Agradezco enormemente tu apoyo y amor, papi. Espero hacerte sentir orgulloso. ¡Te amo hasta el cielo, gracias por existir y hacer mi vida feliz!

A mi amada abuelita,

Elise Francois, por enseñarme lo que es trabajo, por amarme, hacerme reír con tus ocurrencias y por ser tú. Gracias por tus buenos consejos, porque junto a mi madre, eres mi mundo entero, aunque a veces tengamos nuestras diferencias. Te amo Mamá.

A mis mejores amigos,

Erick Encarnación y **Natalia Román**, porque siempre me han aceptado como soy, dentro de nosotros no existe la palabra “juzgar” y por eso los adoro. Gracias por escuchar mis momentos de estrés y todo lo que pasa por mi mente y siempre darme los mejores consejos, por corregirme, apoyarme y quererme. ¡Los amo! Y lo digo en serio.

A Mabel Infante y Eloy Alvarez,

Por ser más que colegas (los mejores del mundo, literalmente), por ser mis amigos. Gracias por cada corrección, cada consejo, cada ayuda y todo lo que han hecho por mí, no tienen idea de lo mucho que los aprecio a ambos. Realmente, los veo y me gustaría un día poder a tener el nivel de intelecto que ustedes tienen. Su dedicación, disposición y sobre todo, su manera de enseñar todo su conocimiento es digno de admirar, yo los admiro, lo admito y espero verlos cada día más exitosos.

A Benjamín Villalona,

Por siempre estar desde que nos conocimos. Valoro muchísimo tu comprensión y apoyo. Gracias por siempre entenderme, por enseñarme muchas cosas que yo desconocía, por hacerme sonreír, por ayudarme en todo lo que te fue posible, por estar, por motivarme, por ser tú. Espero ver tus logros al igual como tú verás los míos, si Dios lo permite. I love you.

A Ana Tolentino,

Por tus consejos, tú ayuda con mis tareas, por prestarte a ayudarme sin pensarlo, y junto **a Melissa Rodríguez**, gracias a ambas por su amistad desde que tengo memoria.

A **Sarah vizcaíno**, por su hermosa amistad, llena de risas, bullying, consejos y momentos inolvidables. A **Katherine Báez**, por nunca negarse a ayudarme académicamente y por irradiarme con su positividad. A mi amiga, **Consuely Ramírez**, por hacer cada materia que tomamos juntas, más fácil y más divertida con tus loqueras que me encantan.

A mis amigos del Summer Work,

Cinthia, Adriana y Yerry, que aún seguimos en contacto. Gracias por su increíble amistad, llena de risas y bullying. Cinthia y Adriana, aunque no lo crean, ambas me han enseñado muchas cosas buenas. Realmente estoy muy feliz de haber compartido el mejor verano de mi vida con ustedes tres.

A Samuel Rodríguez,

Mi querido hermanito, el más apoyador de todos. Gracias por tu apoyo, buenos consejos y tú bella forma de ser. Espero ver tus logros y poder verte llegar lejos. Gracias por ser diferente a los demás. ¡Eres mi fiel cómplice, love you!

A mis responsables compañeros de tesis,

Cristopher Dimas, que conozco desde el enero del 2017 y siempre me ha transmitido un aura de paz, por ser tan cálido, por no juzgar, por tu responsabilidad, por ser exactamente cómo eres. A **Crystal Pérez**, que conocí en el 2018 y siento que ha sido desde más tiempo, gracias por tu disposición a ayudarme, a transmitir tus conocimientos, por ser tan responsable y por tu amistad. Para mí, ustedes son más que compañeros de tesis y espero que la amistad perdure. Fue todo un placer trabajar con ustedes. ¡Éxitos!

A mí misma,

Por entregarlo todo en mi carrera, esforzarme y sacrificarme como solo yo sé hacerlo. Esta meta alcanzada significa la primera de muchas, porque con Dios mediante, habrá muchas más. Gracias Erika, por no cansarte, por dar la última milla, porque solo tú sabes cuales fueron tus sacrificios y tus peores momentos, pero seguiste, lo lograste y estoy orgullosa de ti, de quien eres, de quien vas a ser. Llegaras lejos y los que nunca creyeron en ti, verán. Te amo.

Erika Rodríguez

A mi Dios,

Porque sin su cobertura y bendiciones nada de esto sería posible. Dios me ha sostenido a través de los años, dándome sabiduría, paciencia y el conocimiento necesario para poder enfrentar todas las adversidades con toda perseverancia. Asimismo, me ha enseñado a asumir todos mis logros y metas con humildad.

A mis padres,

Esmeralda Valera y Rolando Pérez, por siempre estar ahí, por cada día esforzarse para darnos a mí y a mi hermano una vida digna. Gracias a ellos, porque son mi principal fuente de inspiración y motivación para yo realizar con entusiasmo todo lo que me proponga. Me siento satisfecha de que este logro será de sumo orgullo para ambos, que no descansan para cada día hacerme mejor persona. Gracias padres, porque a pesar de los malos ratos me han enseñado que las cosas se realizan con amor y determinación, que se vale fracasar mas no desmayar en el intento. Hago esto por ustedes, pero también lo hago por mí, para que sepan que estaré bien y que nada ha sido en vano.

Mami, gracias por entenderme y escucharme, te agradezco por siempre haber estado a mi lado, por reprocharme cuando las cosas están mal, pero también por felicitarme cuando las cosas salen bien. Gracias por todos los años de puras risas y buenos momentos. Aquí está la muestra de tu arduo trabajo, que sé, es uno de tus éxitos como madre. Te mereces eso y más.

¡Los Amo!

A Eithan Pérez y Natalie Cius,

Eithan Pérez, por ser tan cariñoso conmigo. Que sepas que siempre estaré ahí, que no solo quiero ser tu hermana mayor, sino, una amiga, alguien en quien puedas confiar. Quiero de ti que te conviertas en un hombre digno de admirar y que, por eso, trato de ser mejor cada día para yo poder ser tu modelo a seguir. A Natalie, porque siempre ha estado ahí, por ser una segunda madre para mi hermano, por velar por nosotros, te mereces lo mejor.

A mi familia en general,

Gracias porque muchos de ustedes han fungido para mí como modelos a seguir, no puedo decir que tengo la familia perfecta, la cual creo que no existe. Pero de lo que, si estoy segura, es que son personas trabajadoras, que todo lo que han obtenido ha sido por puro esfuerzo y en las adversidades siempre están unidos. En especial a mis tías *Xiomara Valera* y *Ana Valera*, por acogerme en mis primeros años de estudio, por brindarme sus casas y ampararme. Mujeres luchadoras, que cada día se levantan para poder llevar el sustento a sus familias. Dignas de admirar.

A mis mejores amigas,

Ángela Alba por siempre alegrarse de mis logros, por ser mi amiga por más de una década, se ha ganado un espacio en mi corazón. Gracias por estar presente siempre, por ser sincera y comprensiva. A *Maite Trinidad*, “*La chiquis*”, que, a pesar de ser familia, se ha convertido en mi amiga. Siempre ha estado ahí en las buenas y en las malas, dándome consejos, riéndose conmigo, hemos crecido juntas y he aprendido mucho de ella. Gracias por siempre escucharme cada vez que he tenido ciertas incomodidades tanto en mi vida académica como en la personal.

A una persona muy importante,

Brayan Recio, por haber sido aquel ser tan comprensivo, porque siempre estuvo atento, pendiente y por cuidarme. Por haberse alegrado de mis triunfos, por haberme apoyado y por haber sacado lo mejor de mí, por haber sido simplemente, *esa persona*. A pesar de las diferencias, gracias de todo corazón.

A mis amigas de APEC,

Irati Mugica, *Esther Aquino* y *Danelis Ruiz*, por crear hermosos recuerdos, por la amistad formada, por las risas, por darme la oportunidad de conocerlas, y de mostrarme tal cual soy, sin filtro. Por la ayuda brindada en los momentos que la necesité y por brindarme su confianza.

A mis compañeros de tesis,

Erika Rodríguez y Chris Dimas, por haber incursionado esta etapa conmigo, por haber compartido risas conmigo, por ser parte de "La real tesi". En especial a *Erika*, por brindarme y crear buenas memorias de ambas. Gracias. ¡Les auguro bendiciones y éxitos!

Crystal Pérez Valera

A Dios,

Por permitirme vivir y darme fuerzas para superar los obstáculos en el camino, y cumplir una de mis metas más añoradas.

A mi madre y abuela,

Por forjar la persona que soy hoy en día, llena de sueños y ambiciones, brindándome una educación de calidad y ofreciéndome su apoyo incondicional. En especial a mi mamá **Digna Paula**, que es mi ejemplo a seguir por ser una persona pura y con el corazón más noble que conozco. Siendo de mis mayores motivaciones y enseñándome que todo con esfuerzo, se logra.

A mis compañeras de la universidad,

Arlenee Richiez, Dhangeli López, Ada Marcelino, Pamela Sánchez, Mical Cueto y Anny Cruz por ofrecerme una mano en numerosas ocasiones cuando la necesité.

A mis asesores y profesores,

Quienes a través de los años se encargaron de forjarme mediante conocimientos para hoy tener el orgullo de ser llamado “**Licenciado en Negocios Internacionales**”. En especial a **Nelva Fortunato y Yerlie Genao**, por transmitir esa pasión a través de la educación y mostrarme lo lindo de esta carrera.

A mis amigas,

Karla Rodríguez, Shadary García, Zarina Tapia, Laura Mendoza y Ashley Martínez, por crear los más bonitos recuerdos en **APEC**, y darme una amistad que, sin dudas, recordaré con una sonrisa cuando mire hacia atrás.

A mis compañeras de trabajo de grado,

Erika Rodríguez y Crystal Pérez, por dar lo mejor de cada una, pasar incontables horas de investigación y esfuerzo que al final, sin duda valió la pena.

Y a todas aquellas personas que de alguna forma u otra ayudaron en esta investigación.

Cristopher Manuel Dimas Paula

GLOSARIO

- **Acceso preferencial:** Trato preferente que se otorga a los bienes o productos exportados por un país comparado con las condiciones requeridas a las exportaciones del mismo producto de otros países. (CMO, s.f.)
- **Balanza de servicios:** incluye los ingresos por la prestación de servicios a no residentes y los pagos por servicios recibidos de no residentes, siempre que no constituyan factores de producción (trabajo y capital), ya que en ese caso son contabilizados como rentas. (Guías Jurídicas)
- **Call centers:** es un centro de llamadas telefónicas. Un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano y teleoperador. (Unitel)
- **Calidad de vida:** la calidad de vida reúne elementos objetivos y subjetivos del bienestar social que están fundados en la experiencia ya sea individual y comunitario dentro de la vida social. (Galván, s.f.)
- **Commodities:** Un commodity es un producto o bien por el que existe una demanda en el mercado, y se refiere a bienes físicos que constituyen componentes básicos de productos más complejos. (Ramírez, 2016)
- **Empleo:** es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo). (OIT , 2004)

- **Exportación:** son los y servicios que se realizan en un país y se envía a los extranjeros para su consumo o uso. (Diario del Exportador)
- **Exportaciones de servicios:** El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana define la exportación de servicios como el suministro de un servicio del territorio de un miembro al territorio de cualquier otro miembro. (CEI-RD)
- **Flujos de capital:** la cantidad de dinero invertido en un país por individuos o empresas extranjeras. Los países pueden presentar un flujo de capital positivo o negativo. (Instituto Peruano de Economía)
- **Inversión extranjera Directa (IED):** consiste en la inversión de capital por parte de una persona natural o de una persona jurídica en un país extranjero. En el país de destino, esta entrada de capitales puede realizarse mediante la creación de nuevas plantas productivas o la participación en empresas ya establecidas para conformar una filial de la compañía inversora. (OMAL)
- **Know-How:** (en inglés) «saber hacer». Es el conjunto de todos los conocimientos y experiencias adquiridas durante el proceso de desarrollo de un producto o servicio y abarca elementos tanto técnicos como comerciales. (Global Negotiator)
- **PIB:** mide el valor monetario de los bienes y servicios finales, es decir, los que adquiere el consumidor final producidos por un país en un período determinado, generalmente un año y, cuenta todo el producto generado dentro de las fronteras. Abarca los bienes y servicios producidos para la venta en el mercado, pero incluye también otros, como los servicios de defensa y educación suministrados por el gobierno. (Callen, 2008)

- **Servicios:** son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidos a la venta y son básicamente intangibles ya que no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo. (Kotler & Armstrong, 2008)
- **Subcontratación:** La subcontratación es el acuerdo entre dos empleadores con el fin de que uno de ellos (contratista o subcontratista) preste servicios al otro (principal o mandante) por su cuenta y riesgo y con sus propios trabajadores. El contratista o subcontratista ejerce el mando, control y fiscalización de sus trabajadores. (Dirección del Trabajo)
- **Tendencia:** Es un componente del análisis clásico de series temporales. Refleja el movimiento de la serie en el largo plazo (crecimiento, decrecimiento o estancamiento). (Instituto Nacional de Estadística e Informática)
- **Zonas francas de exportación:** es un área de un país creada para atraer empresas orientadas a la exportación mediante el ofrecimiento de concesiones especiales en materia de aranceles de aduanas, impuestos, infraestructura física para la producción, transporte y logística, y otros incentivos, entre los que destaca el acceso a una mano de obra barata. En ella se reciben materiales importados que, tras un cierto grado de procesamiento o ensamblaje, son reexportados. (OMAL)

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

En esta parte se detallan las diversas siglas y acrónimos que se presentan a lo largo de esta investigación, con la finalidad de tener un conocimiento previo de las mismas y la lectura sea de más provecho:

- ADOZONA: Asociación Dominicana de Zonas Francas
- AGCS: Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios
- ACE: Asociación de Contact Center Española
- ALC: América Latina y el Caribe
- ALES: Asociación Latinoamericana Exportadores de Servicios
- ASIEX: Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera
- ATA: Asociación Americana de Teleservicios
- BCRD: Banco Central de la República Dominicana
- BPO: *Business Process Outsourcing* (Subcontratación de Procesos de Negocios)
- CC: *Call Center* (Centros de Llamadas)
- CEI-RD: Centro de Exportaciones e Inversiones de la República Dominicana
- CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
- CNZFE: Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación
- DIGEIG: Directorio General de Ética e Integridad Gubernamental
- EMN: Empresas Multinacionales
- END: Estrategia Nacional de Desarrollo
- ET: Empresas Transnacionales
- IED: Inversión Extranjera Directa
- INFOTEP: Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional
- MESCyT: Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
- MICM: Ministerio de Industria, Comercio y MiPyMEs
- MiPyMEs: Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
- NPE: Nuevo Programa de Económico
- OMAL: Observatorio de Multinacionales en América Latina

- OMC: Organización Mundial del Comercio
- PIB: Producto Interno Bruto
- SAIP: Solicitud de Acceso a la Información Pública
- TI: Tecnología de la Información
- TICs: Tecnologías de la Información y Comunicación
- UNAPEC: Universidad Acción Pro Educación y Cultura
- UNCTAD: Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
- USD: *United State Dollar* (dólar americano)
- ZF: Zonas Francas
- ZFE: Zonas Francas Especiales
- ZPE: Zonas de Procesamiento de Exportaciones

INTRODUCCIÓN

Las cifras oficiales, según el Consejo Nacional de Zonas Francas (CNZFE) y el Contact Center y BPO DR, apuntan a que República Dominicana cuenta con más de 90 empresas de *call centers* que al final de 2019 representaban un poco más de US\$270 millones en inversión extranjera directa.

A nivel mundial, este sector representa una parte muy importante de la economía actual, dando respuesta a un sin número de necesidades para grandes empresas estadounidenses, las cuales adquieren este servicio para masificar la atención de sus clientes, así como brindar estrategias de ventas y mercadeo a través del teléfono.

Es así, como a mediados de los años 90 llegan los *call centers* a República Dominicana. Estas empresas fueron atraídas por la posición geográfica de este país caribeño, sus bajos costos, mano de obra barata y la habilidad para aprender idiomas que tiene sus ciudadanos. Una vez se establecieron en dicho país, el crecimiento de estos *call centers* ha sido significativo, estable y con más potencial de crecimiento.

Sin embargo, en la mayor parte de los casos, dicha industria es vista en la nación, como una fuente de empleo volátil en la que no siempre se valora su estabilidad o su impacto positivo en nuestra balanza de servicios, sino, que es ignorado por completo.

En el siguiente trabajo de investigación se pretende mostrar un análisis del impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) en la exportación de servicios de la República Dominicana, en el período 2015-2019 del sector *Call Centers*.

Las exportaciones de servicios representan un sector de suma importancia en la economía de los países. Para la República Dominicana este sector tiene un gran potencial de desarrollo sostenible, el cual es cuantificable ya que cada año las

exportaciones de servicios representan un mayor aporte al volumen total de las exportaciones del país.

A continuación, se mostrará con datos correspondiente al período 2015-2019, los distintos flujos de IED en la economía dominicana anualmente, impacto de esta IED el sector de las exportaciones de servicios, aumento de la tasa de empleo, mejora en la calidad de la vida, impacto significativo en el PIB de la nación, entre otros

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el impacto que tienen las IED en las exportaciones de servicios mediante el sector *Call Center* en República Dominicana en el periodo 2015-2019 a nivel macroeconómico, siendo estos considerados únicamente como fuente de ingreso, cuando en realidad representan mucho más. De igual forma, se pretende medir su incidencia en los indicadores económicos de la nación. Se plantea lograr el mismo mediante el desarrollo de los siguientes objetivos:

1. Definir el concepto de inversión extranjera directa (IED).
2. Definir el concepto de exportaciones de servicios.
3. Analizar la evolución de la inversión extranjera directa en las exportaciones de servicios dominicanas.
4. Identificar los principales organismos de apoyo de la IEDs en la República Dominicana.
5. Identificar los flujos de inversión extranjera directa en el sector *Call center* durante el período 2015-2019.
6. Señalar los principales países inversionistas en el sector *Call Centers*.
7. Indagar acerca de la incidencia de los *Call Centers* en las exportaciones de servicios de la República Dominicana.
8. Identificar los principales *Call Centers*.
9. Indicar los beneficios que aporta a la economía dominicana el sector *Call Centers* como exportaciones de servicios.
10. Describir la incidencia directa del sector *Call Centers* en la tasa de empleo de la República Dominicana.

Esta investigación está compuesta por 3 capítulos. Siendo el capítulo I, donde se desglosan los diversos tópicos, los cuales son en general la base de nuestra investigación. En el mismo se muestran: conceptos, origen y presencia histórica de las IED en la República Dominicana, así como en el sector *Call Center*, principales países inversionistas en dicho sector con sus respectivos flujos, también como el

mismo ha impactado en los siguientes indicadores: la tasa de empleos, captación de divisas, mejora de calidad de vida, impacto la balanza de servicios y el Producto Interno Bruto (PIB).

En cuanto al capítulo II, se describe el diseño metodológico de la investigación, es decir, tipo de investigación implementada, siendo la misma descriptiva, documental y de campo; tipo de diseño, la cual es no experimental. Así como los métodos de investigación, siendo en este caso el inductivo, debido a que se partió de lo específico a lo general para luego obtener conclusiones sobre cómo ha impactado IED en las exportaciones de servicios. De igual forma, se empleó el método estadístico ya que se requirió recolectar y organizar los datos del sector *Call Centers* y su incidencia en la economía dominicana.

Por último, pero no menos importante, se detallan las técnicas de investigación implementadas, que fueron la revisión documental, debido a que la información fue recolectada de informes oficiales directos de las instituciones que elaboran los datos competentes a este tema y entrevistas a expertos y profesionales en el área.

Para finalizar, en el capítulo III se presentan los resultados de la investigación, las conclusiones sobre el impacto de la IED en exportaciones de servicios en el sector *Call Center* del país en el periodo 2015-2019. Además, se expresan algunas recomendaciones para mejorar y/o fortalecer el sector estudiado, con miras a seguir obteniendo buenas tendencias en el mismo, lo que se traduce a más IED, a más exportación de servicios y a mayores impactos positivos en la economía dominicana. De igual forma, se muestran las fuentes de información (bibliografía) y anexos.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Inversión Extranjera

1.1.1. Definición de Inversión Extranjera

En un sentido restringido, la inversión internacional consiste en la transferencia de capital de un país a otro con el fin de obtener una participación de capital social de una empresa. En un sentido amplio, inversión internacional incluye toda transferencia de un país a otro de recursos financieros a largo plazo, independientemente de que se haga la transferencia con ocasión de un préstamo o con ocasión de la compra de participaciones en el capital social de una empresa. (Jaimes, s.f.)

1.1.2. Tipos de Inversiones Extranjeras

Generalmente existen tres tipos de inversiones extranjeras:

- **Inversión Extranjera Directa:** para el Observatorio de Multinacionales en América Latina (OMAL), la inversión extranjera directa consiste en la inversión de capital por parte de una persona natural o de una persona jurídica (instituciones y empresas públicas, empresas privadas, etc.) en un país extranjero. En el país de destino, esta entrada de capitales puede realizarse mediante la creación de nuevas plantas productivas o la participación en empresas ya establecidas para conformar una filial de la compañía inversora.
- **Inversión Extranjera Indirecta:** el Instituto Superior de Empresas y Finanzas (ISEFI, 2018) describe la inversión extranjera indirecta como la cesión de préstamos de organismos internacionales a gobiernos o empresas públicas de países en los que el inversionista no reside. También puede hacerse mediante la colocación de valores bursátiles oficiales del país receptor en las bolsas de valores del país propio o del que otorga el crédito. Es un tipo de inversión indirecta por tratarse

de una inversión que se realiza en forma de préstamo y por la que se espera obtener una rentabilidad.

- **Inversión de Portafolio:** se define como una colección de instrumentos financieros seleccionados y administrados por un inversor quien busca obtener beneficios económicos bajo el desempeño de los valores adquiridos. (TP Capitals, 2019)

Los diferentes tipos de inversión extranjera persiguen un mismo fin, el de captar u obtener capital extranjero. Sin embargo, estas tres tienen una diferencia bien marcada que radica en la tangibilidad y la intangibilidad, siendo estas directa e indirecta y portafolio, respectivamente.

1.1.3. Características de las IE's

Cada tipo de inversión extranjera se caracteriza por alguna función u operatividad que las hace diferenciarse y distinguirse rápidamente una de la otra.

La primera de esta es la inversión extranjera directa cuyas características acorde a (Zonaeconomica.com, s.f.) son:

- **Creación de una empresa:** cuando una empresa crea desde cero, otra empresa en un país extranjero.
- **Compra de una empresa existente:** cuando una empresa adquiere la totalidad o una participación de una empresa en el extranjero.
- **Fusiones:** cuando dos empresas, ubicadas en distintos países, se unen, creando una nueva empresa a partir de las dos.
- **Reinversión de utilidades generadas en el extranjero:** cuando una empresa ubicada en el extranjero, que pertenece a una empresa local, o una rama de una empresa local ubicada en el extranjero, invierte los beneficios obtenidos en el país en que se ubica.

Luego están las inversiones extranjeras indirectas, las cuales según (ISEFI, 2018) se caracterizan por ser de dos tipos:

- **Los fondos de inversión**, que tienen por objetivo captar el mayor número de recursos de múltiples inversores posibles para gestionarlos y reinvertirlos a fin de conseguir bienes, valores y otros instrumentos financieros que puedan proporcionar un rendimiento determinado.
- **Los planes de pensiones**: son patrimonios que se crean con el objetivo de cumplir una serie de contingencias a futuro por eso no ofrecen la misma liquidez respecto a otros productos financieros.

Por último, las inversiones de portafolios poseen tres características. De acuerdo con (TP Capitals, 2019), estas son:

- Corto Plazo: 1 a 3 años
- Plazo medio: De 3 a 5 años
- Largo Plazo: Más de 5 años.

1.2. Inversión Extranjera Directa (IED)

1.2.1. Comportamiento de la IED en América Latina y el Caribe

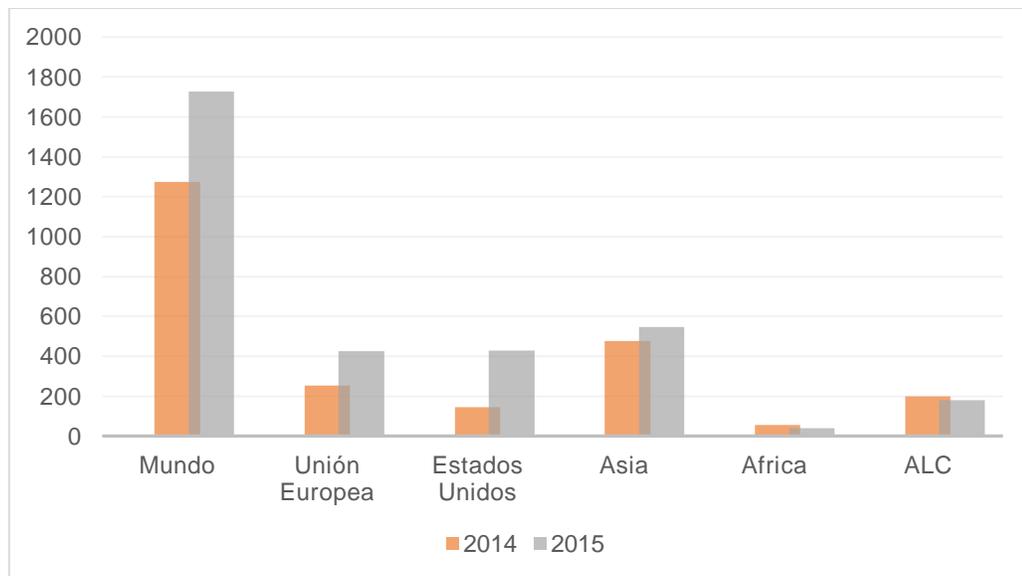
Es evidente el gran flujo de IED que se destina anualmente hacia las economías de América Latina y el Caribe (ALC) debido a lo atractivo que les resultan las mismas para los inversionistas. La Mayoría de estas economías latinas poseen dos características en común: mano de obra barata y materias primas a bajo costo. Otras, sin embargo, poseen otra más como conectividad y ubicación geográfica conveniente para realizar los procesos logísticos de lugar; este es el caso de la República Dominicana.

Además, no se puede dejar de mencionar los grandes avances tecnológicos que ha tenido la región, así como otras características que hacen más atractivo los mercados latinoamericanos como: fuertes red de infraestructuras, así como de

telecomunicaciones, sólidos marcos regulatorios para la IED y programas de atracción y promoción de las misma.

En otro orden, se puede describir el comportamiento en orden secuencial de las IED en ALC, iniciando desde el año 2015 hasta el 2019, con las informaciones de los informes “La Inversión Extranjera Directa en América Latina y el Caribe” de la CEPAL.

Gráfico 1.- Comparación de las entradas de IED en millones de USD\$ en las economías en desarrollo con América del Norte y la Unión Europea, período 2014-2015



Fuente: Elaboración propia con datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Pese al aumento de un 36% en los flujos mundiales de IED en el año 2015, expresado por la CEPAL (2016), la región de América Latina y el Caribe tuvo su peor caída en la recepción de IED desde el 2010, debido a que las mismas disminuyeron en un 9% entre el 2014 y el 2015 llegando a 179.100 millones de dólares. Esto lo podemos comparar con el desempeño de Asia en desarrollo, los cuales mostraron un crecimiento de 15% a nivel regional siendo para ese entonces la región que mayor flujo de IED recibía, superando a Norteamérica y la Unión Europea.

La Región ALC no fue la peor, aunque perdió protagonismo en la recepción de IED, si no, África que registró una caída de un 31%. Aun así, la mitad de las principales economías receptoras de IED continuaron siendo en ese entonces las economías en desarrollo.

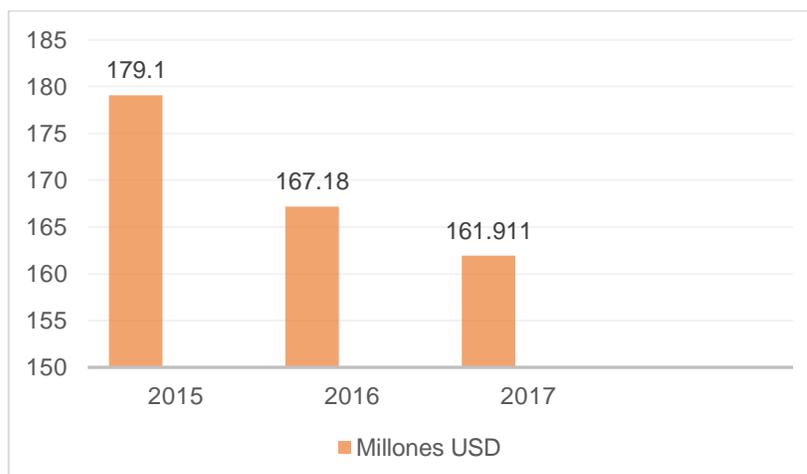
Esta contracción de las inversiones en la región de América Latina y el Caribe derivó de la caída de los precios de las materias primas y la disminución de las inversiones en los sectores correspondientes a los recursos naturales. Brasil, la mayor economía de Latinoamérica jugó un papel muy importante en dicha contracción ya que mostró una disminución de un 23% que equivale 21.820 millones de dólares. Si se deja a Brasil fuera de este plano, la región tuvo un leve crecimiento de IED que alcanzó un 2,8%. Sin embargo, este país es la economía más grande de ALC y la que más montos recibe por concepto de IED de toda la región.

En el 2016, la entrada de IED en América Latina y El Caribe tuvo una ligera disminución de un 7,8% equivalente a 167.180 millones de dólares, siendo inferior que el 2010 y el 2015. Estas disminuciones siguen siendo influenciadas por la reducción de las inversiones en el sector de recursos naturales, particularmente en el sub sector de la minería metálica y el poco crecimiento de la actividad económica de la región.

Al igual que el 2015 y años anteriores, Brasil se mantiene como el principal receptor de los flujos de IED con un total de 47%, seguido de México, Colombia y Chile con el 19%, 8% y 7% respectivamente. El comportamiento ha sido heterogéneo entre los países, y se constata una elevada variación interanual de la IED. (CEPAL, 2017)

La tendencia decreciente siguió azotando la región. Para el 2017, la IED disminuyó un 3,6% equivalente a la cifra en millones de dólares de 161.911, mucho menor que la registrada en el año anterior, es decir, el 2016 según la (CEPAL, 2018) .Esto siguió indicando una tendencia a la baja ya que fue la tercera caída de manera consecutiva.

Gráfico 2.- Flujos de IED en Millones de USD para América Latina y el Caribe, período 2015-2017.



Fuente: Elaboración propia con datos de la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL)

A diferencia de las causales de la disminución de la IED entre los años 2015 y 2016, la cuales fueron: disminución del precio de las materias primas, las pocas inversiones en el sector de los recursos naturales y el lento crecimiento de la actividad económica en la región; fue diferente para el 2017. La contracción para ese año estuvo influenciada por dos razones principales. Por un lado, el menor precio de los commodities de exportación y, por otro, la recesión económica de 2015 y 2016 focalizada puntualmente en Brasil y ligeramente en otras economías de América del Sur.

Aunque esta tendencia decreciente fue consecutiva por tres años, la región logró superarse y registrar en el 2018 un aumento de 184.287 millones de dólares equivalentes a un 13,2% superior en las entradas de IED que el año 2017. Cuyos cinco protagonistas de ese crecimiento fueron Brasil con un 48% del total, México (20%), Argentina (6%), Colombia (6%) y Panamá (4%). Cabe destacar que las inversiones disminuyeron en esos países con respecto al 2017.

Si bien se observó un dinamismo en el 2018, acorde a los estudios de la (CEPAL, 2019) los componentes del mismo estuvieron fundamentados en el crecimiento de la reinversión de las utilidades y los préstamos entre compañías, y no en ingresos

de aportes de capital que sería la fuente más representativa de la IED. Sin embargo, los aportes de capital se mantuvieron como el principal componente aun cayendo un 20% (38% del total).

La Región ALC al pasar de los años, se ha hecho muy atractiva para captar flujos de IED. Si bien existe una necesidad de las multinacionales y de las empresas transnacionales de diversificar y expandir sus productos a otros mercados, es necesario reconocer que la mayoría de los países de esta región poseen mano de obra barata, al igual que materias primas a bajo costo y otros tienen muy buena ubicación y conectividad geográfica, como es el caso de la República Dominicana con Europa; Panamá con Asia, entre otros.

En adición a esto, los mismos han procurado atraer IED por medio de programas de promoción, incentivos y fortaleciendo el marco regulatorio que hace posible que esta actividad se lleve a cabo de manera segura y eficaz.

1.2.2. Presencia histórica de la IED en la República Dominicana

En el informe para la CEPAL desarrollado por Sebastián Vergara en el 2004 “(*La inversión extranjera directa en República Dominicana y su impacto sobre la competitividad de sus exportaciones*)”; el país posee una histórica presencia de capitales extranjeros, pero es a partir de la segunda mitad de los años noventa que los flujos de inversión extranjera directa (IED) se incrementan de manera significativa y se convierten en piedra angular de su creciente inserción internacional. Más aún, República Dominicana se consolidó como principal receptor de IED en el Caribe.

El auge inversor se vincula a diversos determinantes de carácter horizontal como:

1. Estabilidad política
2. Crecimiento económico y reformas estructurales
3. Determinantes sectoriales

En el mismo informe se destacan los factores que han augurado el éxito en los dos sectores donde más la República Dominicana acapara inversión extranjera directa, los cuales son: manufacturas y servicios.

En el primer sector, el de manufacturas, se destacan principalmente el acceso especial de los Estados Unidos y el exitoso desarrollo de las Zonas de Procesamiento de Exportaciones (ZPE).

Por su parte, en el sector servicios se destacan: la reforma a las empresas públicas y renovadas legislaciones sectoriales, que abrieron nuevos espacios a inversionistas extranjeros. Además, la IED se asoció a la llegada de Empresas Transnacionales (ET) que desarrollaron básicamente dos estrategias: para buscar la eficiencia para conquistar mercados terceros y la búsqueda de mercados locales de servicios.

Entre los años 1997 y 2002 hubo un incremento en las entradas de IED en donde los subsectores de servicios y turismo fueron protagonistas de dicho incremento. Al día de hoy sectores como manufactura, servicios y turismo son los líderes de captar en grandes proporciones los flujos de IED en la República Dominicana.

Este país caribeño siempre ha tenido una larga presencia de capital extranjero, en donde se centró en algunos sectores de los cuales el país tenía una ventaja comparativa con respecto a otros países del Caribe como: azúcar, tabaco, café, minerales, cigarros, telecomunicaciones y otros sectores de manufactura de alimentos.

En otro contexto, se puede dividir o clasificar la presencia histórica en la Rep. Dom. en dos grandes partes o períodos: 1) Desde los años 60 hasta los 80 y 2) Desde los años 90 hasta el 2000.

1) Desde los años 60 hasta los 80

En este periodo la IED se caracterizó por la creación de Zonas de Procesamiento de Exportaciones (ZPE) para diversificar las exportaciones y para incentivar la transformación de la base industrial mediante el desplazamiento de la exportación hacia productos nacionales. En este mismo orden, las ZPE jugaron un papel

importante en la presencia de capital extranjero de esta época, ya que con dinamizó la ZPE para actividades puntualmente de ensamblaje de prendas de vestir. Así, Estados Unidos instaló en el país varias empresas de ensamblaje ya que el país proporcionaba gran conectividad con EE.UU., un costo de mano de obra bajo y este sistema ZPE con potencial de desarrollo.

En otro contexto, los montos de la IED para los años 60 estuvieron distribuidos en los siguientes principales sectores: servicios financieros y turismo, (20,3%), productos alimenticios (24,4%), comercio (17,1%) y bebidas y tabacos (8,6%).

Cabe destacar, que para 1978 es cuando se promulga la Ley 861 sobre la Inversión Extranjera Directa con el objetivo de regular este sector, mejorar la situación de la balanza de pagos y atraer capitales para estimular el desarrollo de diversos sectores.

Para mediados de los ochenta las ZPE al junto de las Empresas Transnacionales (ET) tuvieron un fuerte crecimiento debido a la crisis que tuvo que encarar la República Dominicana para estabilizar la economía, haciendo uso de estas como mecanismos de estabilización causando un gran número de operaciones de ensamblaje con capital extranjero proveniente principalmente de Estados Unidos y en menor medida de Corea y Taiwán.

Además, es importante resaltar el apoyo gubernamental que tuvo el sector turístico del país y el auge que el mismo empezó a obtener debido a la materialización de importantes inversiones hacia dicho sector. Para la fecha, los montos de IED fueron inferiores al promedio anual de 100 millones de dólares representando en el PIB un poco menor que el 1%. Es así, como para los años ochenta estuvieron concentrados los montos de IED: transportes y telecomunicaciones (21,5%), alimentos (21,1%), turismo y servicios financieros (18,4%), sustancias químicas (12,9%) y otros (26,1%).

2) Desde los años 90 hasta el 2000

A partir de los 90 es donde se empieza registrar los mejores desempeños de las entradas de IED en la República Dominicana con respecto a Centroamérica y el Caribe, siendo desde ese entonces el principal destino de inversión de la subregión.

Según (Vergara, 2004), existen ciertos factores que pueden ayudar a comprender el éxito que tuvo el país para esa década. En primer lugar, el país siempre ha gozado de una relativa estabilidad política y económica a partir de los 90 a raíz de un crecimiento en un Producto Interno Bruto (PIB). En segundo lugar, el país se vio en la necesidad de empezar dicha década enfrentando una crisis aguda económica que como consecuencia tuvo una caída de un 6% del PIB en 1990. Por ello, se adoptaron medidas gubernamentales como el *Nuevo Programa de Económico (NPE)* con el objetivo de estabilizar la economía; gracias a esto se marca un nuevo ciclo único de expansión económico para la historia de la República Dominicana

Dicho esto, el país obtuvo un crecimiento promedio anual de 5,5% del PIB en entre los años 1990 y el 2002 (7,7% entre 1996 y 2000). Además, la República Dominicana fue la economía que más creció para ese entonces en toda América Latina y el Caribe.

Acompañado de esto, las entradas de IED en este país caribeño fueron aún más posibles por las siguientes razones:

- Las constantes reformas estructurales en los 90 hicieron de la República Dominicana un polo atractivo para la inversión extranjera directa.
- Modificación de la normativa de IED, facilitando el establecimiento de Empresas Transnacionales. Esta estuvo contemplada por la nueva Ley 16-95 y su nuevo reglamento 380-96 para facilitar el funcionamiento de las ET y estimular las IED.
- La fortaleza que tiene el país en su sistema de telecomunicaciones bien desarrollado.

- La ubicación geográfica y el acceso comercial privilegiado gracias a múltiples acuerdos con Estados Unidos y la Unión Europea.

Es así como al pasar de los años, la República Dominicana ha ido captando la atención de grandes inversionistas en comparación de otros países caribeños, posicionándose como el primer destino en la región para las IEDs. En adición a esto, el país es la economía de la subregión del Caribe que ha captado la mayor cantidad de flujos de inversión extranjera directa.

1.2.3. La IED en la República Dominicana

La Inversión Extranjera Directa por muchos años ha sido un gran pilar para el dinamismo de la economía dominicana; y esto es debido a un excelente campo de juego que les resulta atractivo para los inversionistas y, además que el país posee un marco regulatorio que les proporciona seguridad para los inversionistas.

En la actualidad, la IED en la República Dominicana está regida o amparada por tres leyes esenciales:

1. Ley 16-95 sobre Inversión Extranjera Directa y esta abarca desde los incentivos otorgados a personas tanto físicas como jurídicas residentes en el extranjero que deseen poner capital extranjero en alguna empresa que opere en territorio dominicano. Además, en la misma se especifica los tipos de inversión que se pueden llevar a cabo en el país y en los sectores o actividades económicas en las que la IED es permitida.

También, en la misma Ley se expresa todos los derechos, deberes y obligaciones de los inversionistas.

2. Ley 98-03 de la creación del Centro de Exportaciones e Inversiones de la República Dominicana CEI-RD. Este organismo funge como promotor, incentivador y facilitador de la inversión en el país y de las exportaciones del mismo, creando estrechos vínculos de comercio exterior y de intercambio comercial entre los países y Rep. Dom.

3. Reglamento 214-04 sobre la Aplicación del registro de las IED en país, para su debida formalidad. También, en el mismo se describe claramente los procesos de remesas o repatriación de capitales, entre otros temas afines a la inversión.

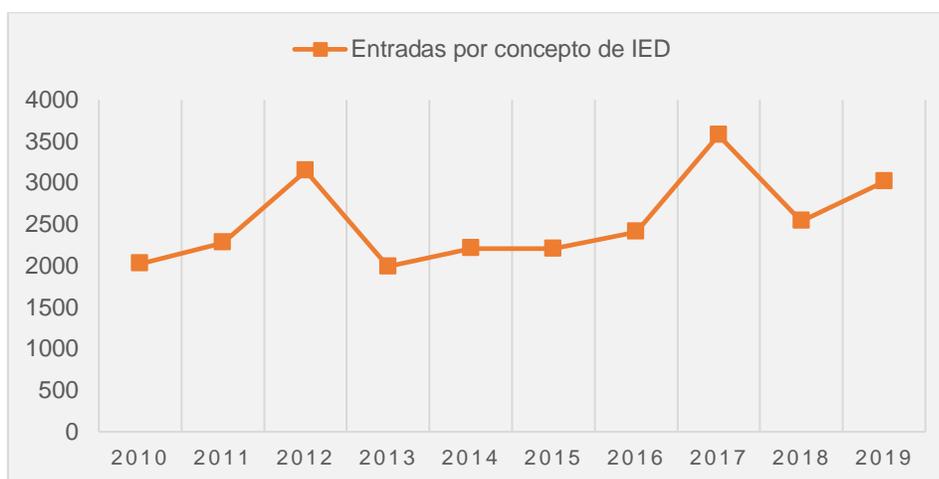
Con este marco regulatorio se han hecho exitosamente un sin números de inversiones en el país que han propiciado el desarrollo del mismo. A la República Dominicana tener leyes y una institución sólida hace aún más atractivo al país para que sea destino de muchas inversiones más.

Además, que con el fin de seguir atrayendo IED hacia los diversos sectores económicos como minería, energía, turismo, manufactura, entre otros, fomentando aún más la productividad y el empleo; el país ha promulgado diversas normativas con un carácter sectorial y geográfico-zonal. Las más conocidas de estas son las Zonas Francas y las Zonas Especiales Fronterizas. Estas normativas están disponibles para el sector turístico, industrial, energías renovables, cinematografía, agroindustrial, telecomunicaciones, finanzas, servicios, entre otros.

Centrándonos en otro contexto, el dinamismo de la IED en el país, como todo proceso y actividad ha tenido sus altibajos. Razón por la cual el país ha tenido años “exitosos” y no “tan exitosos”.

A pesar de esto, la tendencia de la IED en el país ha sido buena debido a los montos records que ha ido recibiendo de esta actividad económica en los últimos años, el cual entre el 2010-2019 ha captado la cifra total en dólares americanos de USD\$25,372.2 millones y, que equivale a un promedio anual de USD\$2,537.2 millones, según datos del Banco Central de la República Dominicana (BCRD).

Gráfico 3.- Flujo de entradas totales de las Inversiones Extranjeras Directas en la República Dominicana durante los últimos 10 años, 2010-2019. En millones de USD\$



Fuente: Elaboración Propia con datos del Banco Central de la República Dominicana (BCRD).¹

El país ha tenido dos picos en la última década siendo estos los años 2012 y 2017 con USD\$3,142.2 y USD\$3,570.7 millones respectivamente, resaltando el 2017 como el año que más entrada de IED ha captado en el período 2010-2019. En el mismo orden, el año que registró menos montos por concepto de IED fue el 2013 con USD\$1,990.5 millones.

Para el 2018 el país tuvo una caída de un 29% en la IED con relación a 2017, acorde con la (CEPAL, 2019). Esta caída es un tanto relativa, ya que comparada con el 2017 tuvo una fuerte caída, sin embargo, para ese mismo año se registró la mayor entrada de IED en los últimos 25 años, a causa de la venta de un paquete de las acciones de la Cervecería Nacional Dominicana a la empresa brasileña Ambev por el monto de 926,5 millones de dólares.

La contracción del año 2018 fue producida a raíz de un descenso, primordialmente en dos de los sectores principales que más entrada de IED acaparan: Comercio/Industrias (-60,5%) e Inmobiliario con un (-5,1%). Asimismo, otros sectores presentaron bajas tales como: Zonas Francas con una disminución de

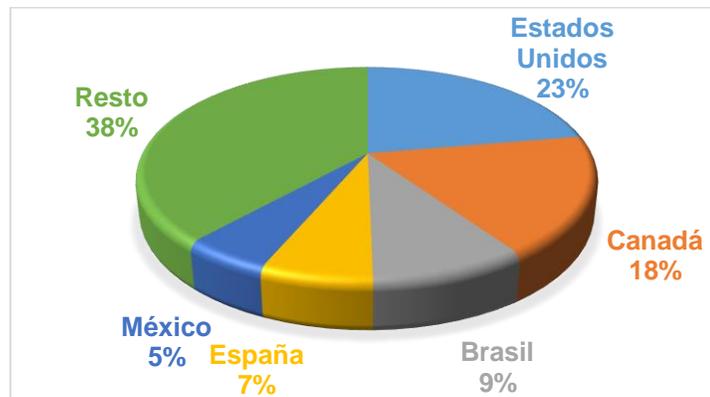
¹ **Nota:** Gráfico realizado con los datos del informe del BCRD "Flujos de la Inversión Extranjera Directa por País de Origen", período 2010-2019.

11,2% y la minería con una baja de 54,9%. Sin embargo, el sector de turismo fue el que más captó inversiones incrementándose en un 21,3% para un total de 34%.

En otro contexto, es importante destacar los países que mayor capital invertido tienen en el país hasta el 2019 por concepto de IED, liderado por los Estados Unidos cuyo país tiene invertido un total de US\$5,649.6 millones, seguido de Canadá (US\$4,604.7 millones), Brasil (US\$2,359.7 millones), España con una totalidad de US\$1,708.3 millones y, por último, México (US\$1,338.3 millones). Solo en estos cinco países se concentra el 61.7 del total de las inversiones. El resto de la totalidad de los países asciende a la cantidad de US\$9,711.6 millones equivalente al 38.3% restante.

En los datos disponibles del Banco Central figuran 19 países con inversiones importantes, los ya mencionados anteriormente lideran la IED en el país, sin embargo, los demás países con capacidad de seguir invirtiendo como el Salvador, Australia, Panamá y entre otros, solo representan décimas en los totales de la última década. Dicho esto, es notorio lo poco diversificada que es la IED en la República Dominicana.

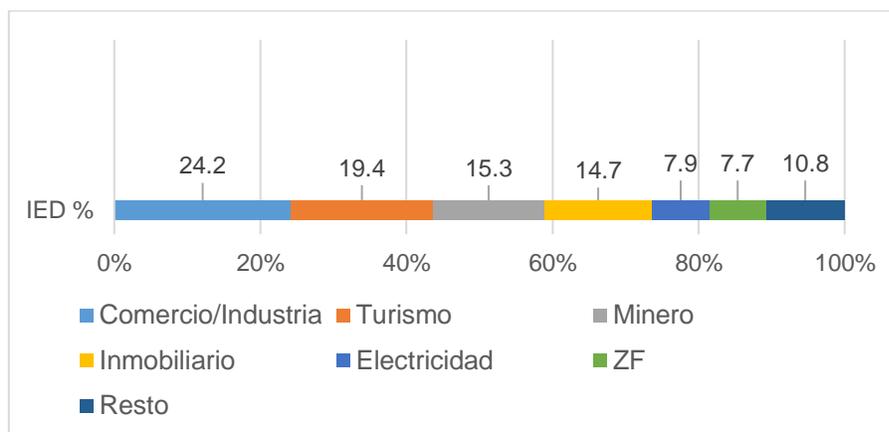
Gráfico 4.- Flujos totales invertidos en República Dominicana por principales países de origen por concepto de IED, período 2010-2019.



Fuente: Elaboración propia con datos estadísticos de Banco Central de la República Dominicana (BCRD)²

² Gráfico realizado con los datos del informe del BCRD "Flujos de la Inversión Extranjera Directa por País de Origen", período 2010-2019.

Gráfico 5.- Flujos totales (porcentajes) de las IED repartidas por los principales cinco sectores mayores atrayentes de capital extranjero en el período 2010-2019.



Fuente: Elaboración propia con datos estadísticos del BCRD³

Dentro de los principales sectores que más han captado estos flujos de IED en la última década han sido: Comercio/Industria (24,2%), Turismo (19,4%), Minero (15,3%), Inmobiliario (14,7%), Electricidad (7,9%) y Zonas Francas (7,7%).

Los demás sectores igualmente tienen una buena participación y de hecho la IED en el país está concentrada en 9 sectores, que en cifras porcentuales se contempla el 100% sin darle cabida a un reglón de “otros” o “resto”. Destacando que la única actividad económica que en la última década que representa décimas en los flujos totales es el sector de Transporte.

Tabla 1.- Total de Flujos de Inversión Extranjera Directa en la República Dominicana por actividad económica, período 2010-2019. En millones de dólares ⁴

Actividad Económica	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total	%
Turismo	180.0	107.8	162.0	256.5	300.7	671.9	790.0	704.0	854.2	884.1	4,911.2	19.4

³ Gráfico realizado con los datos del informe del BCRD “Flujos de la Inversión Extranjera Directa por actividad económica”, período 2010-2019.

⁴ **Fuente:** Informe “Flujos de IED en la República Dominicana por sector, período 2010-2019” del Banco Central de la República Dominicana.

Nota: los sectores con valores en negativos (paréntesis) pertenecen a pérdidas operativas, desinversión y/o pago de dividendos.

Comercio / Industria	566. 1	355. 2	1,25 7.3	403. 7	606. 9	367. 9	413. 2	1,36 5.2	539. 8	252. 1	6,127 .4	24. 2
Telecomunica ciones	500. 2	53.6	(21.2)	187. 8	256. 7	335. 9	(263. 9)	67.1	(240. 1)	337. 1	1,213 .2	4.8
Electricidad	108. 1	258. 8	304. 5	449. 6	352. 1	(96.3)	(8.3)	63.7	202. 6	373. 9	2,008 .7	7.9
Financiero	93.5	134. 3	159. 4	152. 0	207. 2	189. 7	124. 6	90.9	178. 7	100. 5	1,430 .8	5.6
Zonas Francas	71.8	147. 8	163. 0	149. 7	190. 9	236. 6	223. 9	263. 9	233. 6	274. 8	1,956 .0	7.7
Minero	239. 9	1,05 9.7	1,16 9.4	92.6	(38.5)	6.1	485. 7	409. 6	184. 8	275. 3	3,884 .6	15. 3
Inmobiliario	264. 1	159. 5	203. 0	273. 6	305. 6	411. 7	587. 3	545. 9	518. 3	453. 1	3,722 .1	14. 7
Transporte	-	-	(255. 0)	25.0	26.9	81.4	54.2	60.4	63.4	61.9	118.2	0.5
Flujos de IED	2,02 3.7	2,27 6.7	3,14 2.4	1,99 0.5	2,20 8.5	2,20 4.9	2,40 6.7	3,57 0.7	2,53 5.3	3,01 2.8	25,37 2.2	100 .0

En otro orden de ideas, la República Dominicana es la economía que más crecimiento ha logrado en la región gracias a sólidas inversiones extranjeras que le han brindado al país la sostenibilidad y el desarrollo que hoy en día se puede presenciar.

Asimismo, para durante el periodo 2013-2019 el país logro tener un crecimiento promedio de 6,2%, el más alto de toda América Latina en ese período (Acento, 2019). Estas cifras son reconfortadoras porque Rep. Dom. en comparación con otros países de Latinoamérica es pequeño territorialmente hablando, aun así, ha

podido escalar grandes posiciones y ser competitivo no solo en materia de IED, sino en logística, comercio exterior, entre otros.

Inversiones de capital extranjero como Pollo Cibao, empresa de origen venezolano se ha convertido en el inversionista principal en el sector avícola dominicano. En el sector de turismo, uno de los grandes pilares de la economía dominicana, se encuentra Hoteles Meliá con ofertas para todo público, ha sido otra de las tantas inversiones importantes para el país. Otra empresa que se puede mencionar es Barrick Pueblo Viejo de origen canadiense perteneciente al sector minero, es la mayor inversión de capital extranjero registrada en el país con un monto inicia de USD\$4,500 millones.

Toda Inversión Extranjera Directa tienen sus beneficios para el país receptor y, República Dominicana no es la excepción. La IED es de gran valor para el país es ya que es una fuente sustancial de ingresos, la mejor definición de la creación u oferta laboral, los recursos por esta actividad cubren con holgura el déficit en cuenta corriente permitiendo además un financiamiento sano y sostenible de la brecha externa.

1.2.3.1. Principales organismos de apoyo de la IED y exportaciones

En la actualidad, la República Dominicana cuenta con una amplia red de organismos tanto gubernamentales como no gubernamentales que hacen posibles y garantizan las actividades de exportación e inversión extranjera directa. Las mismas no deberían calificarse como un organismo o entidad de apoyo, sin embargo, funcionan como entidades facilitadoras o administradoras en el esquema de la IED y las exportaciones.

- *Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)*

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación es un organismo gubernamental creado mediante la Ley 8-90 e integrado tanto como por representantes del sector público como del sector privado, cuya función primordial

es delinear una política integral de promoción y desarrollo del sector de zonas francas. Dicho organismo aplica y reglamenta la misma ley en el sector de Zonas Francas mediante la cual fue creada. Además, se encarga de la promoción y atracción de nuevas inversiones para el sector con la única visión de poder llevar a la República Dominicana como líder regional de las zonas francas. (CNZFE, s.f.)

Todo esto el CNZFE lo pretende lograr con acciones orientadas hacia el fortalecimiento de la competitividad e impulsando el incremento de las exportaciones.

- *Centro de Exportación e Inversiones (CEI-RD)*

Acorde al Directorio General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) fue creado mediante la Ley 98-03 del 17 de junio de 2003. Esta entidad nace a raíz de una fusión entre el Centro Dominicano de Promoción de Exportación (CEDOPEX) y la Oficina de Promoción de Inversiones de la República Dominicana (OPI-RD) para poder responder a las nuevas exigencias del mercado y adaptarse a los nuevos procesos con el fin de brindar un mejor servicio y dirigir al país hacia la competitividad en los diversos mercados internacionales.

El CEI-RD en una simple definición de sus funciones se dedica a las actividades tanto de promoción de las exportaciones como la promoción de las inversiones extranjeras directas, además, funge como facilitador en dichos procesos.

La misión de esta institución es crear valor y servir para optimizar la atracción de inversión y mejorar la presencia exportadora en los mercados internacionales incentivando empleos de calidad. Encaminando a la República Dominicana a ser más competitiva, productiva y desarrollada.

- *Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera (ASIEX)*

Es una institución sin fines de lucro, fundada en el año 1985, dedicada a catalizar de forma proactiva y eficiente espacios e iniciativas que promuevan y aporten propuestas para favorecer el buen clima de negocios y el desarrollo de inversiones

sostenibles en la República Dominicana, velando y promoviendo el respeto a la seguridad jurídica, la institucionalidad y el estado de derecho de la nación de cara a su desarrollo socioeconómico. (ASIEX, s.f.)

Esta entidad cumple con la misión de representar al sector que agrupa las empresas de Inversión Extranjera en República Dominicana y se enfoca en la defensa de velar por los intereses de los miembros de la asociación. Busca, además, incitar acciones e iniciativas proactivas, propuestas y soluciones oportunas en los diversos escenarios que puedan favorecer al desarrollo de las inversiones hacia país ofreciendo un clima de negocios favorable que propicie y respete la seguridad jurídica.

- *Ministerio de Industria, Comercio y MiPyMES*

El MICM es el órgano rector y el encargado de la formulación, adopción, seguimiento, evaluación y control de las políticas, estrategias, planes generales, programas, proyectos y servicios de los sectores de la industria, exportaciones, el comercio interno y el comercio exterior, las zonas francas, regímenes especiales y las Mipymes, incluida la comercialización, el control y el abastecimiento del mercado de derivados del petróleo y demás combustibles, conforme a los lineamientos y prioridades del Gobierno Central. (MICM , s.f.)

Este organismo tiene como finalidad la misión de fomentar el desarrollo sostenible de la productividad y competitividad de la industria, el comercio y las Mipymes, mediante la formulación y aplicación de políticas públicas. Mientras que, su visión consiste en ser reconocida como la institución líder, implementando políticas públicas efectivas que contribuyan al mejoramiento de la productividad y competitividad, fomentando el desarrollo e innovación del sector comercial e industrial del país.

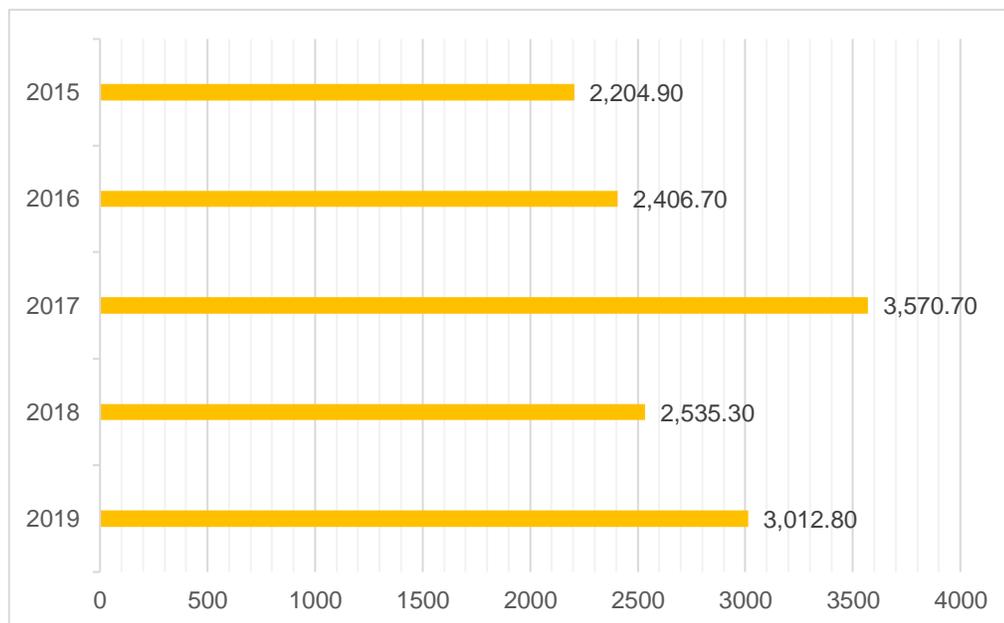
1.2.3.2. Los Flujos de IED en los últimos 5 años.

En los últimos 5 años las entradas de IED han tenido sus altibajos. De acuerdo a los datos del Banco Central, en el 2015 la totalidad de los flujos fueron USD\$2,204.9

millones, mostrando luego una tendencia alcista para los dos años posteriores, es decir, para el 2016 y 2017 siendo estas cifras de USD\$2,406.7 y USD\$3,570.7 millones, respectivamente. Después, para el 2018 se registró una fuerte caída de 29,6% equivalente a USD\$2,535.3; sin embargo, para el 2019 logró recuperarse mostrando un incremento de USD\$3,012.8 millones. A pesar de estos altibajos el país sigue liderando en la subregión por concepto de IED.

Esto nos indica el gran dinamismo que tienen los flujos de IED en la República Dominicana. Por ello, para el 2019 se estuvo pronosticando que para el año el curso se mantuviera la tendencia del año pasado, es decir, el 2018; pero debido a la situación actual con la pandemia del coronavirus las esperanzas son poco alentadoras.

Gráfico 6.- Flujos totales de IED en República Dominicana en los últimos cinco años 2015-2019.



Fuente: Elaboración propia con los últimos datos disponible del BCRD.

Destacando nuevamente al 2017 como el mejor año con relación a las entradas de IED tanto en los últimos cinco años reflejados en el gráfico como en los últimos 25 años, debido a la compra de un paquete de acciones a la Cervecería Nacional Dominicana por parte del grupo brasileño Ambev.

Acorde a lo expresado en el periódico El dinero en el (2017), acerca de esta sociedad establecida entre ambas empresas, *“La Cervecería Nacional Dominicana es la operación más importante para Ambev dentro de los territorios de Centroamérica y el Caribe, por lo que su plan es que República Dominicana siga siendo el centro de operación de la región y con ello colocar al país y su marca líder Presidente como un estandarte de prestigio internacional en los actuales y nuevos mercados, con otras marcas, productos y servicios de excelencia”*.

1.2.4. Teorías de la Inversión Extranjera Directa

En esta parte, se analizará las teorías más importantes de Inversión Extranjera Directa. En una mirada al pasado cuando el término ‘‘Inversión Extranjera Directa’’ no existía en su totalidad o simplemente estaba en exploración, fueron surgiendo diversas teorías o modelos que servirían posteriormente de base para la realización de las IED.

Estas teorías en su principio, nacen a raíz de muchas interrogantes que surgieron al pasar de los años y de las experiencias vividas en dicha actividad económica, con el propósito de comprenderla aún más y creando supuestos para nuevas formas de realización de la actividad. No solo eso, nacen a raíz de los efectos provocados de la inversión extranjera directa en los distintos ámbitos de la economía mundial, también del impacto que tendrían la misma en la comercialización y productividad de un país o EMN.

Mediante las siguientes teorías y/o modelos a desarrollar se pretende comprender el porqué de las inversiones extranjeras directas, su razón de ser, los beneficios que en su principio se entendían que podría la misma brindar tanto al país receptor, como al país inversor o la multinacional en cuestión.

Según (Tsushima, 2017) en su tesis doctoral ‘‘Inversión Directa y Comercio en México’’, es importante resaltar el año 1960 como importante a la hora de referirse a las teorías que apoyan a la inversión extranjera directa. En dicho año figuran las teorías: ‘‘La Operación Internacional de las Empresas Nacionales’’ (*The*

International Operations of National Firms) propuesta por Stephen Hymer; y “El Ciclo del Producto” (*The product cycle*) expuesta por Vernon.

Hymer pretende explicar en su teoría el concepto de IED y el por qué las multinacionales se internacionaliza. Vernon por su parte, explica todo el proceso que llevan a cabo las empresas para desarrollar sus productos y, explica, además, el porqué de invertir en otros países.

Si bien es cierto que, antes de 1960 ya había estudios acerca de la IED, también es cierto que esos estudios no contemplaban una nueva clasificación de inversión directa como lo es el de cartera. Hymer y Vernon se encargaron de poner este tipo de inversión en el plano tanto de la economía internacional como el comercio internacional. Además, los mismos en sus estudios abarcaron las diversas formas de operar en el extranjero (filiales, sucursales y licencias). Entre otros asuntos de comercio que no se expusieron hasta el 1960 como, por ejemplo, la forma en que operaban sus funciones las empresas en el extranjero y como las mismas podían aprovechar o maximizar su productividad en el extranjero.

Basándonos en esto, la IED tendría una especie de dos teorías “modernas”, la de Hymer y la de Vernon.

- **Teoría de Hymer**

La teoría de Hymer se puede dividir en tres grandes fases. La primera, en 1960 cuando este realiza su tesis doctoral “La Operación Internacional de las Empresas Nacionales”; aquí parte de una teoría neoclásica y da paso a una nueva área: la producción internacional. Además, con el análisis de dicha teoría neoclásica al junto de la inversión financiera en donde comprendió que la razón de ser del movimiento de capital eran las tasas de interés. La segunda, es donde identifica las características de la inversión extranjera de grandes empresas para producción y negocios directos, creando así el término de “inversión extranjera directa. Después, una vez teniendo la inversión financiera y la IED establece sus principales diferencias, distinguiéndolas una de la otra. Este resaltó la principal característica: el control; siendo la inversión financiera más pasiva donde solo se buscaba la

ganancia financiera. Sin embargo, con la IED la empresa tiene el control de sus operaciones en el extranjero. (Menis Olazo)

En la tercera fase, la teoría tradicional de inversión basada en tasas de interés no explicaba realmente las motivaciones de la IED.

Hymer además, explicó en su tesis la palabra “control”. Con ella se refería a que, si el inversor controla directamente las operaciones de la empresa en el extranjero, se consideraba como inversión extranjera directa, pero si no la controla simplemente es una inversión de cartera. (Tsushima, 2017). La relación entre el inversor y control es muy importante para poder distinguir la inversión extranjera, según sea el caso que se presente.

Ahora bien, la palabra “control” según Hymer es medible. Esta se asocia con la proporción de capital que poseen los inversionistas en la empresa. (Tsushima, 2017)

Para finalizar con el breve análisis de la teoría de Hymer acerca de la Inversión Extranjera Directa, este resaltaba dos “procesos” para que las empresas se sumerjan en la IED:

1. Para las empresas. Las empresas deberían tener una experiencia previa con las exportaciones de sus productos hacia el exterior, ya que esta experiencia les daría una ventaja de propiedad.
2. Para los países. Los países deberían tener políticas sólidas para que se haga posible una mayor atracción de IED hacia sus territorios.

- **Teoría de Vernon**

Otra de las teorías que dieron paso a una mejor comprensión del por qué las EMN realizan actividades de inversión extranjera directa, es la de Vernon. Este autor explica su hipótesis en su estudio “El ciclo de vida de un producto” de los años de 1960.

Vernon de manera franca justifica que la IED se debe a la maduración de los productos de las empresas abarcando tres etapas: 1era etapa) Introducción del

producto en el mercado; 2da etapa) Estandarización del producto debido a la demanda y; 3era etapa) Maduración en la que el mercado se estabiliza. (Blacutt Mendoza, 2013)

Para entender un poco más estas tres etapas lo contextualizaremos con un ejemplo, extraído de la tesis doctoral de (Tsushima, 2017):

Existen tres países, País A, B y C

El país A es un país avanzado y a medida que va creando productos nuevos, en la misma medida se van creando nuevas necesidades, por lo que las empresas del país A producen un producto y lo comercializan dentro de su propio país; aquí se cumple la primera etapa. Al cubrir la demanda de su país puede empezar a exportar esos productos a otros países, en este caso al país B que sería su primer destino de exportación. De esa manera, se estandariza su producto al mismo tiempo que la demanda crece; esta sería la segunda etapa.

Al tener una demanda creciente las empresas del País A deben de encontrar la forma de cómo hacer que su oferta crezca ya que es una situación evidentemente beneficiosa para las empresas. Al estar ya estandarizado el producto, el País A decide optar por la IED estableciendo filiales en el País B y ofertar sus productos en una vía más “directa” a los consumidores de ese país, aprovechando que los costes de producción son menores.

Ya el País B no sería un destino de exportación, si no, sujeto de IED. Es decir, desde siempre hubo demanda del producto y poca oferta por lo que importaban el producto; ahora tiene una planta física que produce y tiene un buen grado de oferta. Entonces, gracias a la IED dentro de un tiempo la oferta que hay en el País B excederá la demanda por lo que tendrán que exportar ese excedente, y es ahí en donde el País B podrá exportar sus productos hacia el País C que es menos desarrollado que el B, donde la historia podría repetirse.

Este es un ejemplo claro de cómo Vernon explicaba que a partir de la maduración de los productos de una empresa se podría realizar la IED, por ello Vernon destaca la importación de la innovación en los productos. Por su parte, Hymer decía que la

IED era la sustitución de las importaciones sustentándose en que si una empresa exporta es la base para su internacionalización. Mientras, que, en la teoría de Vernon, se refiere a cómo las empresas hacen su transición desde la exportación hacia la IED, desde el punto de vista de la innovación de los productos.

Esta teoría de Vernon tiene muchos puntos positivos ya que deja la posibilidad de la innovación de los productos y destaca que es una acción necesaria para la preservación de la vida de una empresa y más si realiza IED. Además, se puede entender en su teoría la importancia de la producción, ya que se traducen a más beneficios para el país de origen de las empresas matrices. Como en el ejemplo previo, el País A se instala en el B, el B luego de un exceso de oferta exporta al C, y así sucesivamente.

1.3. Exportaciones de Servicios

1.3.1. Concepto de servicios

Los servicios son cualquier actividad que una parte A puede ofrecerle a una parte B de manera intangible y que satisface una necesidad o un deseo.

Otra definición de servicios es la de (Kotler & Armstrong, 2008) y, estos los definen como una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidos a la venta y son básicamente intangibles ya que no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo.

Los servicios, cualquiera que sea su valor agregado, constituyen el sector más importante y dinámico de la economía de los países. Su importancia se debe a que constituyen insumos esenciales en la producción y comercialización de mercancías; esto genera fortalecimiento de la economía en general. (Concha, 2006)

Algunos servicios son: la educación, salud, consultorías y asesorías, telecomunicaciones, entre otros. Cabe destacar, que los servicios ofrecidos por las empresas o cualquier tipo de negocio como, por ejemplo, la atención al cliente, es la base para crear la buena relación con cliente y, por consiguiente, fidelizarlo.

1.3.2. Concepto de exportación de servicios

El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD, 2017) define la exportación de servicios como el suministro de un servicio del territorio de un miembro al territorio de cualquier otro miembro (por ejemplo, los servicios bancarios o los servicios de arquitectura prestados a través del sistema de telecomunicaciones o de correo).

Según (Concha, 2006), una exportación se considera de servicios cuando se realiza el pago del mismo es efectuado por un residente en el extranjero, con independencia del lugar en el que se produce, en la práctica, en la prestación de servicios.

En cuanto a las modalidades de exportación de servicios, según expresa La Organización Mundial del Comercio (OMC), el AGCS se distinguen cuatro modos de suministro de servicios: el comercio transfronterizo, el consumo en el extranjero, la presencia comercial y la presencia de personas físicas.

- **El suministro transfronterizo** abarca por definición las corrientes de servicios del territorio de un Miembro al territorio de otro Miembro (por ejemplo, los servicios bancarios o los servicios de arquitectura prestados a través del sistema de telecomunicaciones o de correo);
- **El consumo en el extranjero** se refiere a las situaciones en que un consumidor de servicios (por ejemplo, un turista o un paciente) se desplaza al territorio de otro Miembro para obtener un servicio;
- **La presencia comercial** implica que un proveedor de servicios de un Miembro establece una presencia en el territorio de otro Miembro, mediante la adquisición en propiedad o arrendamiento de locales (por ejemplo, filiales nacionales de compañías de seguros extranjeras o cadenas hoteleras), con el fin de suministrar un servicio; y
- **La presencia de personas físicas** consiste en el desplazamiento de personas de un Miembro al territorio de otro Miembro para prestar un servicio (por ejemplo, contables, médicos o profesores).

1.3.3. La IED en las exportaciones de servicios de la República Dominicana

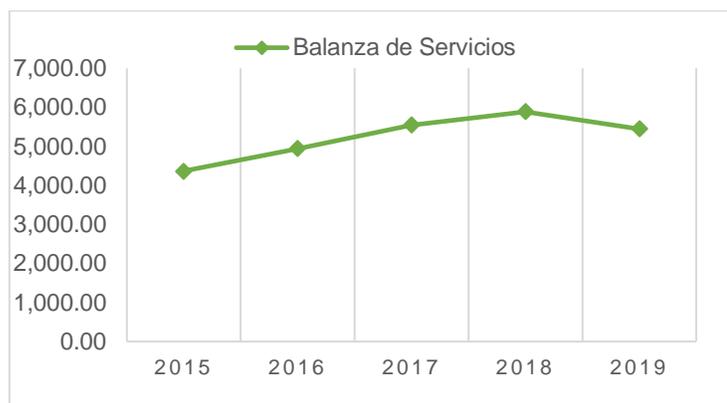
Para la República Dominicana cada año, las exportaciones de servicios se van haciendo un componente más y más importantes en la balanza de servicios del país, así como para las exportaciones del mismo. Es una actividad económica que tiene mucho potencial de crecimiento, no solo para el país, sino, para toda la región.

En el 2018, el país por primera vez participó en la convención “Cómo Desarrollar Exportaciones de Servicios de Alto Valor Agregado”, la cual fue organizada por la Asociación Latinoamericana Exportadores de Servicios (ALES), El CEI-RD y la Coalición de Servicios de la República Dominicana. En ella el país pudo realizar sus primeras rondas de servicios, con el propósito principal de atraer inversión extranjera directa hacia las industrias de servicios que proporcionan alto valor a las naciones de Latinoamérica y, a su vez, fomentando la competitividad en la región. (Caraballo J. , 2018)

En esta convención participaron diversos organismos y entidades de diversos sectores como: Turismo Médico, Spa y Bienestar, Cine, TICs y App (videojuegos, aplicaciones, entre otros), profesionales (contadores, asesores, entre otros) y *Contact Centers*. (Caraballo J. , 2018)

En otro contexto, según los datos del BRCD, la balanza de servicios ha tenido una tendencia alcista desde el 2015 hasta el 2018, para luego en el 2019 tener una ligera caída.

Gráfico 7.- Flujos de la Balanza de Servicios de la República Dominicana en el período 2015-2019, en millones de USD\$



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de la República Dominicana (BCRD).⁵

La República Dominicana es un país netamente exportador de servicios. Para el 2015 el país exportó servicios por un valor de USD\$4,9 millones, valor que se mantuvo constante para el 2016 y que representó el 45.7% de total exportado por el país. Las importaciones de servicios, por su parte fueron de USD\$830.4 millones, logrando el país un superávit. La causa principal de este superávit en las exportaciones de servicios de la nación, fueron por los ingresos por concepto de turismo; actividad económica que sigue siendo hasta el día de hoy la mayor fuente de ingresos de divisas, seguida de las remesas familiares y las exportaciones de zonas francas. (CEI-RD, 2017)

Para el 2017, se registró el crecimiento más sólido desde el 2011 de las exportaciones de servicios a nivel mundial con un 7,45%, en el mismo año América Latina y el Caribe registró un crecimiento de 7,38% con respecto al 2016. En un desglose de las exportaciones de servicios de Rep. Dom. en el primer trimestre de ese mismo año, el 80.9% del total de servicios exportados correspondió a servicios de viajes, seguido por otros servicios (14.0%), servicios de transporte (8.8%) y servicios relacionados con bienes (0.8%). (CEI-RD, 2017)

⁵ Gráfico realizado con datos del informe “Balanza de Pagos de la República Dominicana, 2010-2019”; resultados conforme al MBP6 del FMI, 2010-2019, en millones de US\$

Por su parte, (Caraballo J. , 2018), expresa que, en el 2018 la República Dominicana exportó US\$10,228.4 millones, de los cuales, el 46.9% pertenece al sector servicio y el 53.1% a las exportaciones de bienes. Los US\$4,794.1 que forman parte del 46.9% de las exportaciones de servicios, más de tres mil millones son del sector turismo.

El sector de turismo es el más dinámico del país, se puede apreciar que es el sector que más servicios exporta, además, el mismo es el que más IED acapara. Es la joya de la República Dominicana, por lo que es un sector que se ha ido cultivando e innovando.

En adición a esto, de acuerdo con las cifras expuestas anteriormente, es notable la importancia de las exportaciones de servicios y esto se refleja de manera directa con su constante incremento de manera anual. Cualquier tipo de exportación, ya sea de bienes y/o servicios favorece nuestra economía y nuestra balanza comercial.

Las exportaciones de servicios significan mucho más que generación de empleo ya que estas contribuyen a nivel macroeconómico, como por ejemplo a la balanza de servicios, captación de divisas y transferencia de conocimiento, también llamado “Know – How”. Siendo un país de renta baja, todo esto se traduce en impacto positivo para el país.

En otro orden de ideas, necesario e imprescindible a destacar que, el país tiene una debilidad con respecto al registro de las exportaciones de servicios, para poder realizar análisis e I+D que puedan aportar al entendimiento de esta actividad económica tan interesante e importante en el crecimiento económico de la República Dominicana.

Citamos en propias palabras del CEI-RD en su Informe “Exportaciones de Servicios-Tendencias Mundiales y Dominicanas”, publicado en el año 2017:

“ Por último, un reto importante que tenemos como país es mejorar la calidad de los registros de estas exportaciones. Lograr una medición más precisa permitiría contar con resultados más cercanos a la realidad, y por tanto más útiles para el

análisis, investigación y desarrollo, así como para lograr una labor de promoción mucho más efectiva''.

Debido a esto, se hace más complicado realizar una interpretación más profunda para poder comparar montos y ver de manera cuantitativa la tendencia que ha tenido el país en las exportaciones de servicios en los últimos cinco años.

1.4. Generalidades de los *Call Centers*

1.4.1. Definición de *Call Centers*

Un *call center* o centro de llamadas en español, es un canal de comunicación entre clientes, potenciales clientes y empresas. Un *call center* funge como administrador de llamadas telefónicas de una organización, con el objetivo de hacer más eficientes los procesos de atención y ventas que las empresas puedan brindar por este medio. (KOLVOZ, s.f.)

En una definición más simplificada, los centros de llamadas son espacios únicos o una unidad departamental de una empresa en donde se emiten o reciben llamadas.

Con espacios únicos, nos referimos a aquellas empresas diseñadas exclusivamente para funcionar como centro de llamadas. Sin embargo, existen empresas que, debido a su gran flujo de llamadas, es necesario para las mismas tener un departamento únicamente para la atención del cliente por este medio.

Con los *call centers* se pretende realizar las 3 labores más importantes de una empresa: 1) adquisición de clientes, 2) atención y 3) cobranzas. (SalesLand, s.f.)

1.4.2. Características de los *Call Centers*

Los *call center* pueden tanto estar ubicados dentro de un departamento de la empresa en cuestión, como tratarse de una empresa ajena a la empresa que ofrece este tipo de servicios de gestión masiva de llamadas. Un centro de llamadas es capaz de gestionar tanto las llamadas salientes, que normalmente forman parte de

una campaña outbound, como las llamadas entrantes, en cuyo caso se denominan campañas *inbound*. (Tm system contac center)

Básicamente y según lo anterior, se puede observar que los *call center* cuentan con una característica primordial, y es que su medio de ofrecer servicios y realizar su gestión u operaciones, es vía telefónica.

Por otro lado, (Enciclopedia Economica) destaca las siguientes características de manera más detallada:

- **Provee a las empresas el servicio centralizado** de una vía telefónica
- **Establece relaciones de mutuo beneficio**, para el usuario y la empresa.
- **Maneja grandes volúmenes de llamadas** entrantes y salientes que van desde y hacia los clientes;
- **Brinda soporte a las operaciones** cotidianas de la entidad;
- El personal encargado de contestar las llamadas recibe el nombre de operador o teleoperador;
- **Se utiliza para reducir costos** al utilizarlo como principal vía de soporte a los usuarios.

1.4.3. Origen de los Call Centers

Uno de los procesos emergentes de la economía internacional y la globalización, es la industria del telemercadeo. La misma nace a raíz de la necesidad de asistir a los servicios en la estructura de producción, este proceso se realizó en su principio en los *call centers*. Los mismos fueron considerados como fábricas de comunicación y gestión de información que surgieron a partir de los procesos de flexibilización del trabajo y la digitalización de las tecnologías de información y comunicación (TIC). (Micheli Thirión, 2007)

Esta industria de telemercadeo comenzó a desarrollarse en los años de 1970 (Micheli Thirión, 2007) para poder atender a las necesidades de las grandes empresas que tenían grandes volúmenes de llamadas y, por lo que, era importante masificar la atención y el contacto con sus clientes y potenciales clientes.

Es así, como con el auge de esta nueva industria nace lo que hoy se le conoce con operador o asistentes de llamadas. Con esta nueva figura laboral se integra a la sociedad nuevos modelos de empleados con conocimiento de la información y la tecnología, acorde a los tiempos y que décadas posteriores serían parte vital de los procesos de negocios y atención de los clientes de las empresas.

Por su parte, la empresa pionera de utilizar el teléfono para facilitarle el trabajo a sus empleados, fue la empresa estadounidense *Ford* que, por vía del teléfono alrededor de los años 70's logró contactar con más de veinte (20) mil personas para conseguir entrevistas a sus vendedores. Este proceso implementado por la Ford impactó de manera positiva, ya que no solo optimizaron el tiempo y la forma en la que sus profesionales realizaban el trabajo, sino que redujo costes y sus ventas aumentaron considerablemente. (Cosmos Call Centers, s.f.)

Luego, para 1973 estalla la crisis mundial del petróleo y varios países del Golfo Pérsico decidieron no exportar su valiosa materia prima a Occidente. Su determinación propició un aumento de los precios y, como consecuencia, un fuerte incremento de la inflación (Cosmos Call Centers, s.f.). Con este nueva era telefónica, la situación que crearon los países del Golfo Pérsico dio lugar que las grandes empresas adoptaran el método de *telemarketing* para poder vender sus productos y al mismo tiempo reducir costos. Por ello, los centros de llamadas figuraban como la solución más práctica y efectiva.

Ya para la década de 1980 nace el término *call center*. En este período se pudo asentar esta nueva industria con potencial de crecimiento y que para ese entonces todavía quedaba camino por recorrer debido a limitaciones de conectividad y a la generación de información. Aun así, los 80 sirvieron como base para construir lo que hoy en día ya se ha podido lograr.

1.4.4. Principales servicios ofrecidos por los *Call Centers*

Los *call centers* prestan servicios a un portafolio diversificado de sectores industriales, dentro de los cuales cabe destacar servicios de reservaciones de hoteles y vuelos, servicios de telecomunicaciones y comercio. Por otro lado, los segmentos de subcontratación se destacan por prestar servicios en áreas financieras, recursos humanos, energía, ingeniería y construcción.

Según el último estudio de la Asociación de Contact Center Española (ACE) 2015, los servicios de un centro de llamadas se reparten según los siguientes porcentajes: Atención al cliente (56.66%), Venta (20.55%), Soporte técnico (5.89%), Back office (5.61%), Recobro (4.57%), Retención (2.27%) y Otros (4.45%). (XENTIA , 2015)

La evolución continúa, y el mercado tan competitivo en el que nos movemos ha enseñado a los usuarios a reclamar servicios de valor añadido y a exigir la forma en cómo quieren relacionarse con la empresa. Esto ha obligado a los *call centers* tradicionales a convertirse en *contact centers*, donde se integran diversos canales de interacción con la empresa como teléfono, fax, e-mail..., con la misma sencillez y eficacia que proporciona una solución de centro de atención telefónica y ofreciendo a los clientes un único punto de contacto para resolver sus necesidades. (Marketing XXI, s.f.)

Los principales servicios ofrecidos en *call centers* son los siguientes:

- **Sector Salud**

Nadie se lo imagina, pero este es un sector con mucha presencia en los centros de llamada mediante el cual se facilita la toma de prescripciones, chequeo de órdenes, costos, dosis, seguros, entre otros servicios ofrecidos a los pacientes.

- **Sector Financiero**

Uno de los sectores más importantes y delicados, ya que manejan información financiera de los clientes. Normalmente en estos se realizan transferencias, se provee información de sucursales o cajeros automáticos de la institución bancaria, se prevé la tasa de cambio actual del mercado, se realizan pago de facturas en línea, así como aplicaciones de préstamos, entre otros.

- **Sector gubernamental**

También en este sector se realizan un sin número de actividades, como la solicitud de renovación de licencias, verificar el horario de entrega de ciertos tramites de documentos, saber dónde dirigirse a retirar documentos, brindar información respecto a programas del gobierno, así como otros tantos procesos que hacen de los mismos su ejecución eficaz y efectiva.

- **Sector telecomunicaciones**

Como vemos en la actualidad el sector de las telecomunicaciones es uno de los más avanzado en cuanto a tecnología se refiere, por lo que, sus clientes cada vez se vuelven más exigentes y sienten el deseo de ir cambiando y conociendo aún más el funcionamiento de sus equipos. E incluso mediante este servicio, los clientes pueden solucionar cualquier avería de sus equipos o un operador entrenado en el área.

- **Sector transporte-aerolíneas**

Los viajeros frecuentes pueden contactar este servicio para adquirir boletos, revisar el estado de su vuelo, chequear retrasos, al igual que varios beneficios como aplicar descuentos corporativos, monitorear las millas ganadas y canjearlas por vuelos o estadías, entre otras.

- **Sector hotelero**

Mediante este sector se facilitan servicios como la reservación de habitaciones, renta de autos, descuentos a eventos, información sobre localización, tasa de ocupación, servicios ofrecidos en el hotel/habitación y de más.

- **Telemarketing**

Es una herramienta eficiente y moderna de comunicación telefónica, se emplea para que empresas y organizaciones de cualquier tamaño oferten bienes o servicios. Sus costos son más reducidos que los métodos tradicionales.

- **Otros Servicios**

Se mencionan otros servicios para los cuales puede servir el uso de un *call center*:

Promociones.

Eventos.

Servicios Locales.

Horarios de atención.

Sitios Turísticos.

Eventos Culturales.

Restaurantes.

Hoteles.

Hospitales.

Servicios de Emergencia.

Dirección y teléfono de Embajadas y Consulados.

Respuesta a preguntas típicas.

1.5. La Inversión Extranjera Directa en el sector *Call Centers* dominicano

1.5.1. Presencia histórica de los *Call Centers* en la República Dominicana

De acuerdo a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), a nivel global los CC y BPO surgieron como respuesta a las necesidades de grandes empresas de Estados Unidos de América de masificar la atención a sus clientes y promover estrategias de venta y mercadeo masivo por teléfono. Llegan a la República Dominicana, a mediados de los años 90, atraídos por la plataforma de telecomunicaciones existente, posición geográfica, costos y habilidad para aprender idiomas. El crecimiento promedio de los *call centers* ha sido del 11 por ciento entre el periodo 2009-2013 y ha mantenido un crecimiento estable y significativo. El acelerado proceso de expansión ha motivado la creación de un

clúster para empresas proveedoras de servicios que tiene por finalidad promover su desarrollo y hacerlas más competitivas. (UNCTAD , 2018)

La industria dominicana de *Contact Center* y *BPO* inició en el 1995, en donde el país le brinda servicios de subcontratación hacia Canadá, Estados Unidos, Latino América y Europa. Esto es debido a las ventajas de cercanía y conectividad geográfica que tiene Rep. Dom. Para conectar con 4 regiones del mundo. (Contact Center DR, s.f.)

Según (De la Rosa), en el 2006 la República Dominicana ingresó a la Asociación Americana de Teleservicios (ATA), por sus siglas en inglés, debido a su avanzado desarrollo tecnológico en el área del Caribe, constituyéndose en uno de los mejores modelos del mundo. Para los que mueven el capital mundial, la media isla se convirtió en un atractivo de sus inversiones en el área de las telecomunicaciones y desde este tercer mundo se ofrece, al primer mundo, servicios como: atención al cliente, gestión de contacto, campañas de marketing, soporte técnico, servicios de emergencia al 911, reservaciones hoteleras, tarjetas de crédito, seguros y operaciones bancarias, entre otros. Uno de los principales atractivos para la instalación de esas industrias en el país es el bajo costo de operación.

Por otro lado De la Rosa (2012) expreso en el periódico “El Caribe” que durante los años 90 en el país se inició el proceso de apertura a las nuevas tecnologías y desde entonces el sector de las telecomunicaciones ha sido de los que más han crecido en términos económicos, además de infraestructuras.

Acorde al (CEI-RD), la industria de los *Centros de Contacto & BPO's* es una de las de más rápido crecimiento en la República Dominicana. En el mismo informe se destaca que, en la República Dominicana esta industria presta servicios a un portafolio diversificado de sectores industriales, de los cuales cabe destacar: interpretaciones médicas, servicios de telecomunicaciones, servicios informáticos y comercio; mientras que en los segmentos de subcontratación de procesos de negocios (BPO's), se destacan los servicios financieros, recursos humanos, energía, ingeniería y construcción.

Dicho esto, los sectores de telecomunicaciones y financieros poseen el 62% de las actividades. El resto está distribuido en tecnología de la información (TI), salud, gubernamental, manufactura, servicio al cliente, energía y comercio.

De acuerdo con (Contact Center DR, s.f.), el 65% de las llamadas entrantes están relacionadas al servicios, mientras que el 23% es para llamadas salientes y, el 12% restante corresponde a los procesos de negocios o *Business Process Outsourcing* (BPO).

Hasta el 2017, la República Dominicana tenía 70 empresas de *call centers* que al final de 2017 representaban US\$243 millones en inversión extranjera. (Corcino, 2018)

La República Dominicana fue en primera instancia y sigue siendo atractiva para este sector por su ubicación geográfica pero más por los bajos costes que esta brinda, más aún cuando los *call centers* están amparados bajo Ley de fomento a las zonas francas por lo que están exentos del pago impuestos sobre la renta, siendo aún menores los costes. Además, un factor importante es la mano de obra barata y el país cuenta con muchos dominicanos, sobre todo jóvenes que dominan el idioma ingles (el idioma principal hablado en esta industria) y que necesitan una fuente de ingreso, siendo esta una *win-win situation* o una situación ganar – ganar, en español.

1.5.2. Flujos de IED en el sector período 2015-2019 por origen

Durante el período 2015-2019 se generaron las siguientes inversiones acumuladas en el sector *Call Centers*, los mismos montos se presentan en la tabla con la totalidad de los países inversionistas en el sector.

Tabla 2.- Inversión Acumulada en el Sector Call Centers en Zonas Francas, período 2015-2019. ⁶

CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACIÓN
INVERSION ACUMULADA SECTOR CALL CENTERS EN ZONAS FRANCAS, 2015-2019
EN US\$

⁶ Fuente: Consejo Nacional de Zonas Francas de la República Dominicana.

PAISES	2015	2016	2017	2018	2019
ESTADOS UNIDOS	79,950,549.70	57,628,688.70	71,045,663.45	76,833,056.38	70,684,232.73
REPÚBLICA DOMINICANA	75,928,432.40	96,105,990.90	108,861,470.35	65,000,496.98	58,135,444.19
LAS ISLAS VÍRGENES BRITÁNICAS		5,033,065.70	5,023,256.70	53,234,554.27	53,511,097.41
MÉXICO	20,004,900.70	28,766,875.50	32,861,591.63	43,771,270.89	44,324,735.22
FRANCIA	9,500,000.00	17,400,000.00	17,435,720.00	13,574,856.00	18,818,886.76
CANADÁ	621,563.30	568,854.10	609,101.13	9,769,899.54	17,495,548.34
ESPAÑA	1,849,580.00	3,910,000.00	3,900,000.00	4,100,000.00	4,250,000.00
AUSTRALIA		1,172,123.70	1,801,740.75	1,480,771.29	1,480,771.29
SUECIA					750,000.00
ISRAEL	58,306.20		350,000.00	407,000.00	415,000.00
PUERTO RICO		711,843.10	247,206.20	237,706.00	171,828.34
REINO UNIDO	90,000.00	90,000.00	90,000.00	90,000.00	90,000.00
FINLANDIA	560,200.00	606,826.10	677,746.00	72,120.00	81,740.00
VENEZUELA	18,750.00	18,750.00		63,349.65	63,405.90
ITALIA	50,000.00	50,000.00	62,500.00	105,774.39	61,709.61
BELICE				493,994.14	48,494.14
BAHAMAS	300,000.00	300,000.00			
PORTUGAL	60,000.00				
PANAMÁ	403,115.70	452,917.90	60,073.22	194,667.26	23,903.79
TOTAL	189,395,398.00	212,815,935.70	243,026,069.43	269,429,516.78	270,406,797.72

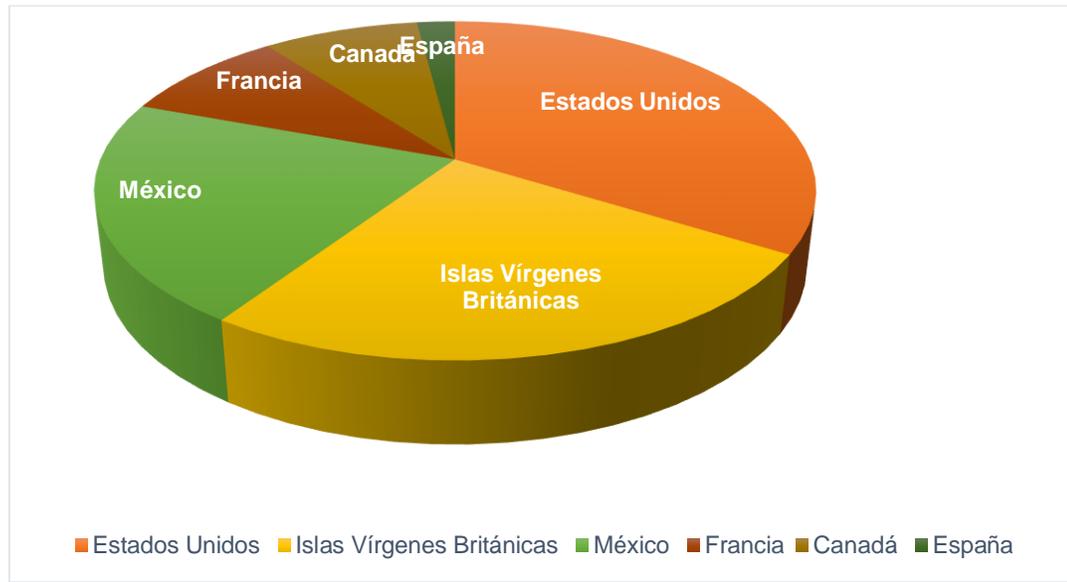
La Inversión total acumulada para el sector *Call Centers* durante el período 2015-2019 tiene una tendencia alcista, por lo que, es un sector que cada año nuevas empresas se instalan en el país para operar como *call centers*.

Esto nos da una vista panorámica de que es un sector que cada año crece y todavía tiene potencial de crecimiento, acorde a las entidades encargadas y que registran el comportamiento de esta actividad económica.

Según la tabla proporcionada por el CNZFE mediante la Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), podemos ver los principales inversionistas en el ya mencionado sector, así como los flujos acumulados en el período de tiempo

mostrado. Asimismo, la República Dominicana figura como uno de los principales inversionistas. Sin embargo, no lo tomaremos en cuenta y solo resaltaremos las inversiones de los países extranjeros.

Gráfico 8.- Principales Países Inversionistas en el sector Call Centers de la República Dominicana, período 2015-2019.



Fuente: Elaboración propia con los datos de la tabla 2 proporcionada por el CNZFE.

La República Dominicana tiene un total de inversionistas extranjeros en el sector *Call Centers* de 18 países, de los cuales se destacan 6 principales por mayor cantidad de flujos de capital invertido en el sector. Esta lista de principales países la encabeza Estados Unidos (USD\$70,684.2), Islas Vírgenes Británicas (USD\$53,511.09), México (USD\$44,324.7), Francia (USD\$18,818.88), Canadá (USD\$ 17,495.5) y España (USD\$4,250.00)⁷.

⁷ Las cifras anteriores están expresadas en miles de millones dólares.

1.5.2.1. Call Centers más destacados

Según el informe “(Contact Centers & BPO’s)” desarrollado por CEI-RD, se explica que en el sector existen 112 empresas en función que generan más de 30,000 empleos y un estimado de 20,000 asientos en el sector *Call Center*. Esta industria posee un gran auge de desempeño en la República Dominicana. El 88% de los centros de contacto en República Dominicana se encuentran en Santo Domingo, el restante posee 12% de sus operaciones en el Norte del país (Santiago 11% y Puerto Plata 1%). Dicha industria ha logrado generar más de 2,806 empleos en la región Norte del país y 28,000 empleos en la región sur.

De acuerdo a otro informe “*Dossier Sector: Contact Centers y BPO’S*” del (CEI-RD), algunos de los *Call Centers* más destacados en el país son:

- **Teleperformance:** es la empresa de *call center* más grande del mundo, cuenta con más de 160,000 empleados a nivel mundial y presencia en 62 países. Posee más de 270 *call centers*. Brinda servicios de subcontratación en más de 63 idiomas y dialectos.
- **Concentrix:** es la segunda empresa de *contact center* más grande del mundo, posee más de 130,000 empleados a nivel mundial y está instalada en más de 31 países con sus más de 150 *call centers*. Brinda servicios en más de 47 idiomas.
- **Alorica LLC:** Empresa de *contact center* con más de 25,000 empleados a nivel mundial y presencia en 5 países con más de 40 centros de contactos.
- **Xerox:** es uno de los principales *call centers* proveedores de servicios de procesamiento de datos y tecnologías de la información para clientes comerciales y gubernamentales. Tiene instalaciones en el país desde el año 2001 y aporta 1,440 empleos a través de sus tres oficinas en el país.
- **Advensus:** es la empresa de *contact center* líder de la República Dominicana. Sus operaciones implican servicios de subcontratación,

soporte técnico, y gestión de clientes para importantes empresas de Estados Unidos, Europa y América Latina. Inicia sus operaciones en el año 2006 en el país y actualmente supera los 1,000 empleos.

- **ERC:** esta brinda servicios de subcontratación para procesos de negocios y soluciones de tecnología con corporaciones globales, agencias del gobierno, y empresas internacionales localizadas en más de 39 países. Da inicio a sus operaciones en el país en el año 2010 y actualmente cuenta con una oficina en República Dominicana que alcanza los 1,000 empleos.

CAPÍTULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO

Este capítulo contiene los aspectos relacionados al diseño y tipo de investigación utilizado, además, se localizan los conceptos del tipo de investigación implementado, así como de sus características, detalles y generalidades de los métodos de investigación adoptados.

2.1. Diseño apropiado de investigación

2.1.1. Tipo Diseño

El tipo de diseño utilizado en esta investigación es el no experimental, ya que no se manipularon las variables, y solo se hizo uso de ellas para la interpretación o la observación del fenómeno para analizarlo y, posteriormente poder llegar a conclusiones.

2.1.2. Enfoque

El enfoque apropiado para esta investigación fue el cuantitativo ya que se estuvo recolectando datos numéricos del fenómeno estudiado en cuestión, para analizarlo luego con informaciones estadísticas.

2.1.3. Secuencia

Esta investigación se enmarca en una investigación transversal ya que se estuvo recolectando datos en un tiempo específico y único establecido. Este trabajo final se centra en el período específico que va desde el año 2015 hasta el 2019.

El propósito de la secuencia transversal es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández Sampieri, 2014)

2.2. Metodología

2.2.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado en este proyecto es descriptivo ya que con la misma se pretendió llegar a conocer, comprender y describir el impacto que ha generado

la inversión extranjera directa en el sector *Call Centers* como exportación de servicios en la República Dominicana durante el período 2015-2019.

Además, con este tipo de investigación se buscó observar los hechos e identificar las características de este tipo de inversión extranjera en el sector *Call Centers* con el fin de llegar a una conclusión sobre el impacto que generan estas en las exportaciones de servicios y, por ende, en la República Dominicana.

Según (Hernández Sampieri, 2014), con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas

También, la investigación es de carácter documental y de campo debido a que se recurrió a la consulta de diversos documentos (tesis doctorales, libros, periódicos, revistas, informes, entre otros), para poder obtener los datos necesarios para la debida realización del trabajo final de grado.

(Santa & Feliberto , 2012), describen la investigación documental como la que se concreta en la recopilación de información de diversas fuentes. Se indaga acerca de un tema en documentos escritos u orales.

Los mismos, describen la investigación de campo como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ni controlar las variables.

2.2.2. Método de Investigación

El método sirve como guía y modo. Al establecer el método de investigación, se establece la forma o la vía para lograr el fin de la investigación. El método implica la elaboración de un plan y la selección de la/s técnicas más idóneas para su desarrollo. (Santa & Feliberto , 2012)

En este proyecto se emplearon los siguientes métodos:

El inductivo, debido a que se partió de lo específico a lo general para luego obtener conclusiones sobre cómo ha impactado IED en las exportaciones de servicios de la República Dominicana, específicamente en el sector *Call Centers* y, de qué manera esto se ha traducido en beneficios para la economía del país.

Acorde a (Santa & Feliberto , 2012), los métodos inductivos parten de lo simple a lo compuesto, es decir, de las partes al todo. Estos métodos consisten en la recopilación de datos y la observación de suficientes hechos a un problema en particular, analizarlos para descubrir sus analogías y diferencias, compararlos y tomar nota de sus características comunes para formular la regla que explica el comportamiento de esa clase de datos.

Además, se empleó el método estadístico ya que esta investigación requirió recolectar y organizar los datos acerca de los flujos de IED en el sector *Call Centers* y de las exportaciones de servicios de dicho sector, para luego analizarlos y brindar una interpretación de los mismos.

2.2.3. Técnicas de Investigación

- Revisión documental

La técnica a utilizadas en esta investigación, fue el análisis documental, debido a que la información fue recolectada de informes oficiales directos de las instituciones que elaboran los datos competentes a este tema, como los referentes a los flujos de inversión en el período ya mencionado; así como otras informaciones que pudieron ampliar esta investigación como generación de empleos, cantidad de *Call Centers*, indicadores económicos, como, calidad de vida, PIB, balanza de servicios, salario mínimo, entre otros.

- Entrevista

La técnica utilizada en los estratos de expertos de entidades públicas y privadas; consultores y directores de inteligencia en el tema fue la entrevista estructurada. Las entrevistas están compuestas por 9 preguntas abiertas para cada estrato y 3 preguntas cerradas, estas facilitaron el objetivo de esta investigación para conocer de manera más amplia la opinión de los expertos entrevistados acerca directamente

de la inversión extranjera directa en el sector *call centers* como exportaciones de servicios.

(Puente, n.d.), define la entrevista como:

Una técnica para recolectar datos que consisten en un diálogo, entre dos personas: el "entrevistador" y el entrevistado; realizada con el fin de recolectar información de parte del mismo, que, por lo general, es una persona con experiencia en la materia.

2.2.4. Fuentes

Para esta investigación se recurrió a:

- *Fuentes internas*, son aquellos datos recolectados por los directivos entrevistados que pertenecieron y pertenecen al CEI-RD y al CNZFE.
- *Fuentes primarias*; información nueva y original de las personas e instituciones que hicieron que realizaron en un determinado momento un trabajo intelectual y, cuyas informaciones están plasmadas en el presente trabajo mediante análisis, clasificación e indización.
- *Fuentes secundarias*: publicaciones en páginas web, informes, artículos, libros y artículos de revistas.

2.3. Selección de la muestra

2.3.1. Población

La población estuvo compuesta por entidades cuyas actividades están involucradas directamente a este tema, es decir, IED, exportación de servicios y el sector *Call Centers*, con los cuales logramos obtener datos verídicos y necesarios para realizar este trabajo final de grado, tales fueron:

- Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD)
- Consejo Nacional de Zonas Francas Exportadores (CNZFE)

Las personas seleccionadas para implementar el instrumento de entrevista fueron:

- **Eloy Alvarez:** Economista, ex Especialista de Inteligencia de Mercados en CEI-RD, actual Consultor asociado de la firma OACI consultores.
- **Ebell del Castro:** Ingeniero Industrial, Encargado de la división de análisis económico y competitividad en CNZFE.
- **Emmanuel Guzmán:** Ex Encargado de las acciones de la Gerencia de Exportación en el CEI-RD y Fundador de MARKETDOM TRADING COMPANY, SRL.

2.3.2. Muestra

A sabiendas de que se utiliza el muestreo para una población extensa, en este caso, se trabajó con la totalidad de la población, ya que la misma es muy reducida, por lo que, no fue susceptible a muestreo.

CAPÍTULO 3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultado entrevistas

En esta parte fueron realizadas las entrevistas a profesionales que pertenecen y pertenecieron en su momento a entidades como el Cei-RD y el Consejo Nacional de Zonas Francas. Con ellos, se pudo recolectar los conocimientos acerca de cómo está el país con relación a la inversión extranjera directa, las exportaciones de servicios y el sector *Call Centers*.

Sus aportes fueron de gran valor, debido a la experticia que los mismos han desarrollado a lo largo de su vida profesional.

3.1.1. Entrevista a Eloy Alvarez

Por medio de la entrevista, el Sr. Alvarez expresó que la economía dominicana tiene un gran potencial para seguir consolidándose como un destino importante de la inversión extranjera que llega a los países centroamericanos y caribeños. Su ubicación geográfica, acuerdos internacionales, y tener una población relativamente joven y dispuesta a trabajar, hacen de su territorio un país atractivo para nuevas inversiones extranjeras en el próximo quinquenio.

Considera, que los flujos obtenidos en los últimos diez años 2010-2019 por concepto de IED son buenos y, justifica, que los mismos, nos han destacado como el principal receptor de IED de todas las islas del Caribe, lo cual, muestra la importancia que tiene nuestra economía como receptora de estas inversiones en la región. A su vez, estos flujos han permitido equilibrar la balanza de cuentas corriente la balanza de pagos, siendo uno de los pilares más importante en la generación de divisas en todo el país, así como, de la generación de empleos de calidad durante el periodo citado.

En su opinión, el Sr. Alvarez expresa que poseemos una buena estructura para la atracción de IED, pero tenemos muchas oportunidades de mejora en traer IED hacia

sectores que sean definidos como estratégicos, una inversión que nos ayude a salir del subdesarrollo.

De igual forma, cree que la representación del país en el exterior puede hacer un mejor trabajo, teniendo una comunicación fluida con el CEI-RD, llevando un catálogo de proyectos potenciales actualizados, y mermar los niveles de corrupción institucional, esto mejorará de manera importante la confianza de los inversionistas en el país.

Asimismo, considera que el marco regulatorio de las IED en el país puede mejorar y para ello mencionó algunas propuestas de mejoras:

- Elaboración de un plan nacional de atracción de inversión.
- Reducir los niveles de burocracia y corrupción institucional.
- Mejorar el seguimiento y cuidado de las inversiones ya existente (After care)
- Realizar un pacto fiscal a nivel nacional, mediante conceso entre los principales actores público-privados.
- Entre otros.

En cuanto a las exportaciones de servicios, siendo Dominicana una economía de servicios, cree que este sector tiene un rol fundamental en la generación de divisas y empleos en la economía. Nos obstante, entiende que se debe diseñar una estrategia de medición/cuantificación de este comercio, ya que, por sus características tienden a tener problemas en su medición.

Aportó también, que las exportaciones generan a la economía dominicana más de nueve mil millones de dólares en el año, siendo esto aliguito más que un 10% de su PIB. Esto muestra la importancia de este sector para la economía. En el caso de los *call center*, el sector de telecomunicaciones e informativa superan los 110 millones de dólares anuales, superando las 60 empresas instalada en el sector de zonas francas que ofrecen servicios de *Call Center*. Dichas empresas generan mucho más de 18 mil empleos, principalmente a jóvenes desempleados en la economía.

En adicción, comprende que el país tiene múltiples ventajas en el sector de telecomunicaciones, siendo uno de los países mejores comunicados en toda la región, además, Dominicana ocupa la segunda posición con mayor índice de inglés en América Latina. A su vez, tenemos un bono demográfico (Población joven). Estos factores convierten a la nación en un país estratégicos para estas inversiones de *call center*.

En otro orden, en cuanto al aumento de los salarios en el sector, dijo, que, el salario es una interacción entre la oferta de trabajo (Personas) y la demanda de trabajo (empresas), por lo cual, este aumento será positivo o no, dependiendo de las fuerzas de mercado de trabajo. Por otro lado, la mano de obra económica es uno de nuestros principales atractivos para la inversión de las empresas, en efecto, un aumento de salario puede mermar la IED en este sector.

Finalmente, a raíz de la situación actual del Covid-19 y con miras al futuro del sector, entiende, se pueden promover aquellos *call center* en donde las personas puedan trabajar desde sus casas, cualquier promoción en la generación de empleos ayudará a minimizar el impacto de esta pandemia en la economía.

No todas las personas tienen la competencias y habilidades para trabajar en este sector, por lo cual, se deben diseñar estrategias combinadas entre sectores, para contrarrestar este importante desempleo.

3.1.2. Entrevista a Ebell del Castro

Del Castro expresó, que se debe resaltar que según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) la República Dominicana ha sido el principal receptor de Inversión Extranjera Directa (IED) en la región del Caribe durante los últimos 15 años, con una participación que se aproxima al 50% de toda la IED que recibe la región. También, alternándose con Costa Rica, ha sido el segundo receptor de IED en la región de Centroamérica, después de Panamá, durante el mismo período.

Dijo, además que, en términos generales, el país ha venido mejorando su clima de negocios y sus indicadores de competitividad, lo cual coloca a la nación en una

mejor posición para atraer nuevas inversiones en los próximos años. Esto se puede ver en el ranking que hoy día ocupa el mismo en diferentes mediciones, como son los casos del Doing Business Report, del Banco Mundial, y el Reporte Global de Competitividad, del Foro Económico Mundial. Por su parte, en la presente década, los flujos anuales de IED que recibe el país deberán sobrepasar los US\$ 5,000 millones de dólares, con una creciente participación en actividades comerciales, zonas francas, logística, minería y turismo.

El mismo expresó, que considera que los últimos flujos de IED en los últimos diez años 2010-2019 han sido buenos. Justificando que, si se mide la evolución de los flujos de inversión en los últimos 10 años, se puede notar que durante los primeros 5 años de la década anterior, el promedio de los flujos anuales de IED fue de US\$ 2,328 millones, mientras que, en los 5 años posteriores, el promedio de los flujos anuales fue de US\$ 2,746 millones, lo que revela que ha habido un aumento moderado de los flujos de inversión.

Sin embargo, dichos flujos se encuentran por debajo del potencial del país, si se toma en cuenta que el país tiene la economía más grande de la región de Centroamérica y El Caribe, pero otros países de la región como Panamá y Costa Rica, que tienen una economía más pequeña, están recibiendo mayores inversiones que la Rep. Dom.

En cuanto a las ventajas competitivas que el país posee para ofrecer, dijo, que, si evalúan las mismas, en términos de recursos naturales, infraestructura, ubicación geográfica, apertura comercial, incentivos económicos, tamaño del mercado interno, y crecimiento económico, se podría concluir en que el país tiene muy buena capacidad para recibir inversión extranjera.

Aun así, considera, hace falta continuar mejorando otras áreas como la calidad y confiabilidad de la energía eléctrica, los servicios de transporte terrestre de carga y pasajeros, así como la calidad de la educación y la especialización de los recursos humanos, para hacer al país aún más atractivo para las empresas extranjeras, especialmente aquellas que ofertan empleos de mayor calidad y transfieren nuevas tecnologías al país.

Por otro lado, expresó que, considera que el país tiene un sólido marco regulatorio para las inversiones extranjeras directas. Asimismo, dijo, que el país utiliza los medios/métodos más apropiados para atraer IED. Principalmente, en el sector turístico, donde las actividades de promoción han demostrado ser muy efectivas. Sin embargo, existen oportunidades para mejorar la estrategia de atracción de inversiones en los sectores de manufactura y servicios, dedicando mayores fondos para promover el país en el ámbito internacional, y fortaleciendo las oficinas comerciales de las embajadas de nuestro país en el exterior.

En otro orden, en cuanto a las exportaciones de servicios, expresó que, las exportaciones de servicios han crecido más que las exportaciones de bienes en la Rep. Dom. En el periodo 2010-2019, las exportaciones de bienes registraron un crecimiento acumulado de 64%, mientras que las exportaciones de servicios crecieron 71%, gracias principalmente al sector turístico.

En el caso de las zonas francas, también las actividades de servicios son las que han evidenciado mayor crecimiento, en términos del número de empresas establecidas y la cantidad empleos que generan, especialmente por la proliferación de los *call centers*, centros de procesamiento de datos y los servicios logísticos. En el período 2010-2019, el empleo en el sub-sector de servicios creció 119% añadiendo unos 15,500 nuevos empleos en el sector de zonas franca. El segundo sector de mayor crecimiento relativo fue manufactura de Equipos Médicos, con un 61.9%.

Con ello, afirmó que, sabe que las actividades de *call centers* suponen una exportación de servicios y que son muchos los beneficios que aportan estas empresas a la economía.

Primero, son generadores de empleos de calidad, con más de 25,000 puestos de trabajo, y salarios (de entrada) que duplican el promedio devengado por obreros en actividades de manufactura. Asimismo, datos preliminares indican que los *call centers* generan divisas anuales superiores a los US\$ 300 millones de dólares, equivalente a 0.35% del PIB del país.

Además, considera que, el país posee ventajas competitivas para la atracción de IED en el sector *Call Centers* como sector exportador de servicios. Entre estas destacó: capital humano abundante, buen dominio del inglés (entre los primeros 6 países de América Latina en el English Proficiency Index que elabora Education First) ubicación dentro de la misma zona horaria de la Costa Este y afinidad cultural con los EE.UU., sistema avanzado de telecomunicaciones y un rápido acceso a grandes ciudades en EE.UU. y Europa, lo que facilita los viajes y transacciones de negocios.

También, aclaró, que cada año se producen aumentos salariales en la industria de *call centers*. Sin embargo, los aumentos salariales deben aumentarse sobre la base de incrementos en la productividad laboral y no necesariamente en función del tamaño del mercado laboral en esa industria, ni de los salarios que prevalecen en otros países, pues de lo contrario se corre el riesgo de afectar la competitividad y reducir el interés de los inversionistas extranjeros.

Finalmente, de cara a la situación en la que el mundo se ha visto inmersa por el Covid-19, considera que el sector *Call Centers* debería de ser más impulsado, con miras a contrarrestar el desempleo causado por dicha situación y, expresó:

“Definitivamente, deben incrementarse los esfuerzos para atraer nuevas inversiones hacia los *call centers*, debido a que es uno de los sectores que han podido garantizar la continuidad de sus operaciones durante la pandemia generada por el COVID-19, gracias a la modalidad del teletrabajo.

Asimismo, la pandemia ha generado nuevas oportunidades de negocios que pueden favorecer la expansión de los *call centers* a nivel global. Por ejemplo, la migración hacia canal online por parte de retailers tradicionales (Cotsco, Target, Best Buy, etc.) requiere ampliación de plataforma de servicios al cliente mediante centros de contacto/BPO y el crecimiento exponencial de servicios de comunicación digital (Zoom, Teams, Skype) y multimedia también genera nuevos centros de servicios para procesar transacciones, pagos, desarrollo de aplicaciones y soporte técnico. “

3.1.3. Entrevista a Emmanuel Guzmán

El Sr. Guzmán expresó, que, la IED en República Dominicana es uno de los cuatro pilares de generación de divisas y desarrollo. Para el país la Inversión Extranjera Directa no solo trae divisas sino avances en infraestructuras, sofisticación de negocios, desarrollo de sectores como el turismo, comercio, inmobiliaria, energía, entre otros. Guzmán considera que debe existir una estrategia permanente para la atracción y captación de IED ajustada a las necesidades del país, y en concordancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).

Consideró, además, que los flujos recibidos durante el período 2010-2019 por concepto de IED son excelentes, debido a que el país ha liderado la región y esto se ha reflejado en el desarrollo del país.

También, expresó, que el marco regulatorio de la inversión extranjera directa en el país puede mejorar y justificó que, más que en el propio marco, la mejora debe verse en el cumplimiento y seguimiento. Rep. Dom. Posee un sistema jurídico maleable que no necesariamente responde a la regulación. En ese mismo orden, piensa que los métodos/medios que utiliza el país para atraer IED pueden mejorar de forma pasiva. Se debe estructurar un plan que emane, primero de las necesidades del país, segundo del sector privado y este plan derivar portafolios de proyectos de inversión con que el Ministerio de Relaciones Exteriores y el CEI-RD puedan presentar ante foros de inversión.

En otro orden, observa aún tímido el panorama de la exportación de servicios del país y producto principalmente de las zonas francas y, las mismas, es decir, las exportaciones de servicios, tienen la peculiaridad de no tener una trazabilidad confiable. Sin embargo, Rep. Dom. tiene potencial de generar exportaciones de servicios de alto valor y de impacto.

Dicho esto, dijo, que, si tiene conocimiento del sector *Call Centers* como exportador de servicios, además, que ofrecen oportunidades de empleos principalmente. En lo que respecta a la generación de divisas, pudiera también considerarse importante más no a un nivel trascendental.

Por otro lado, en cuanto al aumento de los salarios en el sector, considera que no debe verse los salarios en términos absolutos. Plantearía más bien ambientes de trabajo más apropiados y que los salarios se correspondan a la labor desempeñada en cuanto a tiempo y esfuerzo.

Finalmente, debido a la situación actual del Covid-19, este sector podría ser impulsado. Sin embargo, debe considerar la demanda de las empresas contratantes, cuál también podría estar menguada por la pandemia.

3.2. Análisis del impacto de la IED en el sector *Call Center* como exportaciones de servicios dominicanas, durante el período 2015-2019

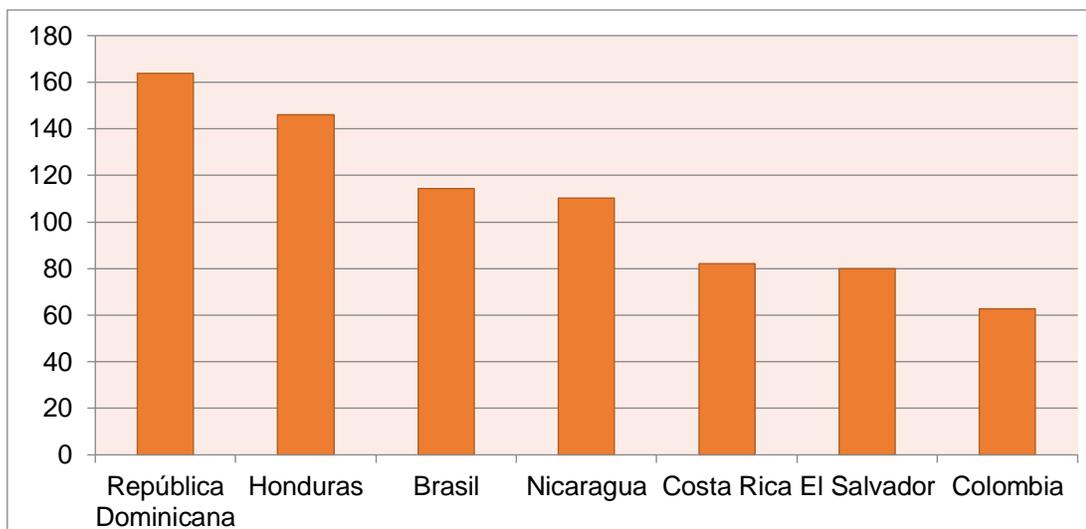
3.2.1. Incidencia en la tasa de empleos

Los *call centers* representan una oportunidad para las personas, en su mayoría jóvenes de ser entes productivos, que aportan económicamente en sus hogares y de ser capaces de costearse sus estudios. Esto se traduce como una mejor calidad de vida y capacidad de consumo.

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE) contabilizó un total de 20,177 puestos de trabajo directos al cierre del 2017 generados por los *call centers*, los cuales son, sin duda, son una puerta de entrada al mercado laboral para jóvenes que, no necesariamente tienen experiencia. En la mayoría de los casos son egresados del programa de inglés por inmersión que ejecuta el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. (El Dinero, 2018)

Para ese mismo año, acorde con (El Dinero, 2018), un informe de ADOZONA establecía que República Dominicana se encontraba entre los líderes en la generación de empleos formales en América Latina con 165,724, superando a Honduras (146,00), Nicaragua (115,050), Brasil (87,851), Costa Rica (82,086), El Salvador (74,000) y Colombia, que emplea a 67,605 personas en el sector.

Gráfico 9.- Empleos generados en zonas francas de América Latina por país, año 2017.



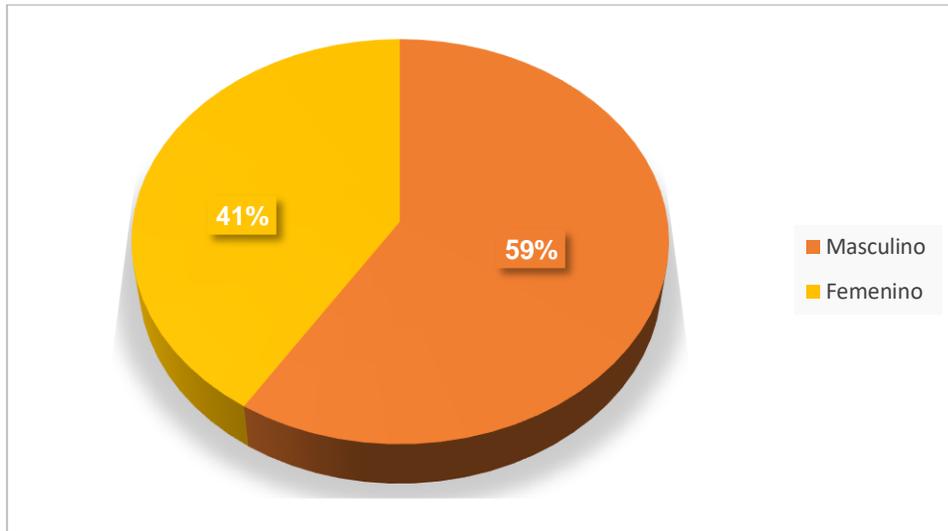
Fuente: Elaboración propia con datos de un artículo periodístico realizado por Joaquín Caraballo para el Diario Libre, 2017.

Por su parte, para el 2019 la cifra de empleos que generó el sector *Call Centers* en el 2017 ascendió hasta 23,000 empleos. A su vez, en el 2019 se estimó que, en cinco años la cifra podría aumentar hasta 60,000 empleos para la nación. Además, de que concentra el 5,4% de las inversiones totales hacia zonas francas. (Caraballo J. , 2019) Por ello, se considera este sector con gran potencial para que muchos dominicanos, en su mayoría jóvenes puedan obtener su primer empleo y, con esos ingresos poder costear sus estudios, aportar en el hogar o simplemente de verse en el sector con oportunidades de crecimiento.

En el mismo informe de ADOZONA, estos jóvenes y adultos con dominio del idioma inglés pueden tener salarios desde RD\$25,000 hasta RD\$27,000 pesos, más incentivos

De esos 23,000 empleos que se generaron en el 2019, un 41 % es desempeñado por mujeres y el 59 % restante por hombres. Con un crecimiento del empleo de un 300 % desde el 2007. (Caraballo J. , 2019) Cabe resaltar, que los centro de llamadas son la cuarta actividad de zonas francas que más puestos de trabajos directos generan y, no solo eso, de forma indirecta, los mismos generan más de 20,000 adicionales. (El Dinero, 2018)

Gráfico 10.- Distribución del total de empleos en el sector *Call Centers*, año 2019. Por Sexo.



Fuente: Elaboración propia. Joaquín Caraballo, para el periódico ‘‘El Dinero’’, 2019.

3.2.2. Captación de divisas

Una de las principales vías en las cuales la República Dominicana a lo largo de su camino hacia su desarrollo económico ha ido captando divisas, ha sido a través de la inversión extranjera directa.

La inversión extranjera directa en el sector *Call Center*, supone una exportación de servicios debido a la función que desarrollan estas empresas. La mera inversión que implementan estas empresas extranjeras en el país es uno de los medios por el cual el país capta las divisas.

Sectores como energía, minería, zonas francas y turismo se mantienen entre los renglones con mayor capacidad para atraer capitales. Sin embargo, el sector *Call Centers* a pasos firmes ha ido cobrando cierta popularidad y atención por parte de inversionistas extranjeros para desarrollar este sector con potencial de crecimiento en el país.

Durante el período 2010-2019, República Dominicana captó la cifra total en millones de dólares americanos USD\$25,372.2 millones, según las estadísticas anuales del

BCRD. Donde en ese mismo período el sector zonas francas acaparó un porcentaje promedio de 7.7% y, el sector *Call Center* solo concentra un 5,4% del porcentaje total. (Caraballo J. , 2019)

Dicho esto, como se ha ya expresado en esta investigación, este sector hasta el 2019 logró obtener una inversión acumulada de USD\$270,406.797 millones de dólares comprendidos por 18 países inversionistas extranjeros en total

3.2.3. Mejora de calidad de vida

Como se ha mencionado en los tópicos anteriores, las IED en el sector *Call Center*, son una inmensa fuente de empleo, que a su vez despliegan una gama de beneficios, entre las cuales se pueden mencionar: mayor poder adquisitivo, menor tasa desempleo, oportunidad de tener un empleo de manera rápida, bien remunerado y sin necesidad de tener experiencia previa, permitir el financiamiento una carrera universitaria, entre otros que mejoran la calidad de vida de los empleados de los centros de llamadas.

También, es importante destacar que para aquellas personas que son padres y no tienen estudios superiores pero que saben inglés, un empleo en un centro de llamadas mejora de manera directa su calidad de vida y de sus hijos y familia.

Otro punto a resaltar, que la calidad de vida no solo se traduce a la remuneración monetaria que pueden tener los empleados por el trabajo que estos realizan. Si no, que los *call center* fomentan las capacitaciones de sus empleados y, esto es interesante ya que desarrollan habilidades que, posteriormente, puedes utilizar en otros empleos o para proyectos personales.

De manera tal, que las empresas de este sector capacitan y entrenan a su personal para que puedan desarrollar las actividades de manera exitosa, e incluso, muchos se capacitan en el extranjero.

No solo eso, de manera voluntaria a los empleados que trabajan hasta y después de las 9:00 pm se les asigna transporte hasta las puertas de sus casas, si no tienen

vehículos propios. Esto aporta, además, a la seguridad y preservación de la vida de los empleados, ya que es un tanto riesgoso circular tan tarde en la noche.

Además, estas empresas tienen acuerdos con el Ministerio de Educación Superior y Tecnologías para incentivar a los jóvenes a que aprendan el idioma inglés como segunda lengua mediante el Programa de Inglés por Inmersión. No solo se pueden insertar en el mundo laboral a través de los *call centers*, si no que pueden aprovechar otras oportunidades que toquen a su puerto solo por tener dominio de este idioma.

3.2.4. Efecto positivo en la balanza de servicios y PIB

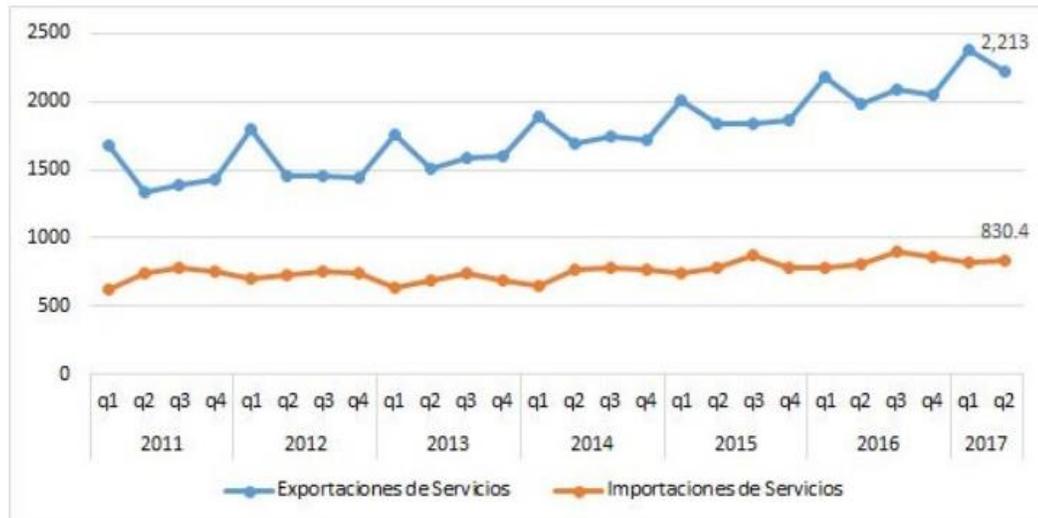
Para (Vergara, 2004), en la década de los noventa República Dominicana tuvo uno de los desempeños más exitosos en materia de IED en Centroamérica y el Caribe, constituyéndose en uno de los principales destinos de los inversionistas en la subregión. Su importancia se refleja en su alta participación sobre el total subregional; en torno al 15% en 1990-94 y sobre el 17% entre 1995-2003. En forma paralela a la importancia subregional, los volúmenes de IED tuvieron un notable incremento: mientras en 1990- 94 la IED alcanzó un promedio anual de 200 millones de dólares, en los años siguientes se incrementaron hasta alcanzar un pico de 1.300 millones en 1999. Así, entre 1995-2003 el promedio anual de IED fue de 750 millones de dólares.

Desde los inicios en que el país fue obteniendo IED, en la misma medida fue incrementando su PIB. Esta vista en retrospectiva nos hace ver el impacto que ha tenido la balanza comercial y el PIB del país.

Con respecto a la balanza de servicios, se ha destacado que el país es un exportador neto de servicios con respecto a las importaciones de servicios que recibe. A lo largo de los años, el país ha ido creciendo más y más en lo que a exportaciones de servicios se refiere. Por lo que para el primer trimestre del 2017 era superavitaria la balanza de exportaciones e importaciones de servicios, siendo

las exportaciones de servicios de USD\$2,213 millones y las importaciones de USD\$830 millones.

Imagen 1.- Importaciones y Exportaciones de Servicios de la República Dominicana. Valores en millones de US\$, 2011-2016.



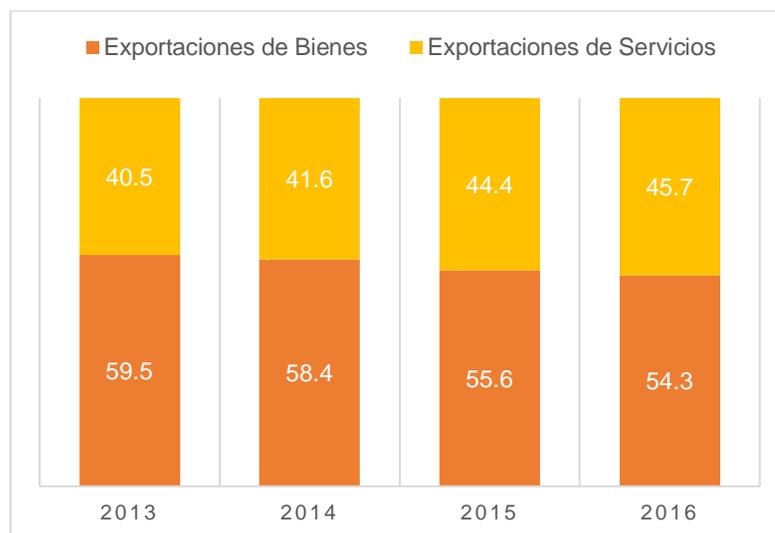
Fuente: Informe "Exportaciones de servicios- Tendencias Mundiales y Dominicanas 2017", del Centro de Exportación e Inversión de la Rep. Dom. (CEI-RD)⁸

De igual manera, se puede observar la gran participación que tienen las exportaciones de servicios del país con respecto a las exportaciones de bienes, si bien, las exportaciones de servicios son menores, su participación ha tenido un buen desempeño en las exportaciones del país. Destacando, que aún el país tiene mantiene un arraigo de las exportaciones del sector primario.

Esto deja entrever, que a pasos pequeños pero firmes el país podrá alcanzar montos considerables por exportaciones de servicios. A la misma vez, que a raíz de ello el país mejorará la competitividad en esa actividad con respecto a otros países de la región.

⁸**Nota:** Último informe publicado por el CEI-RD con respecto a las exportaciones de servicios del país.

Gráfico 11.- Exportaciones de bienes y Exportaciones de servicios de la República Dominicana, en los años 2013-2016. En porcentajes.



Fuente: Informe "Exportaciones de servicios- Tendencias Mundiales y Dominicanas 2017", del Centro de Exportación e Inversión de la Rep. Dom. (CEI-RD)

Tabla 3.- Exportaciones de bienes y servicios en la República Dominicana, período 2015-2019 en US\$ millones⁹

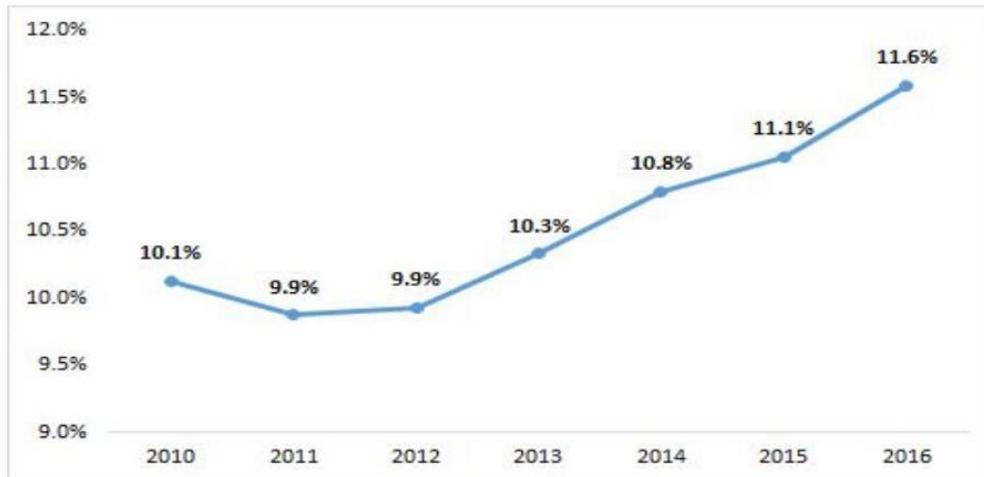
Año	Exportaciones de Bienes	Exportaciones de Servicios
2015	9,441.80	1,425.90
2016	9,839.60	1,589.60
2017	10,134.60	1,672.70
2018	10,907.60	1,723.40
2019	11,218.60	1,839.50
Total	51,542.2	8,246.1

En otro orden, la participación que tienen las exportaciones de servicios en el PIB ha ido creciendo de manera constante desde el 2011, hasta lograr representar para el 2016 un 11,6% del PIB. Así también, como lo expresó Ebell Del Castro en la

⁹ **Fuente:** Elaboración propia con datos suministrados por el CEI-RD.

entrevista, los *call centers* generan divisas anuales superiores a los US\$ 300 millones de dólares, equivalente a 0.35% del PIB del país.

Imagen 2.- Exportaciones de Servicios como PIB%, 2011-2016.



Fuente: Informe "Exportaciones de servicios- Tendencias Mundiales y Dominicanas 2017", del Centro de Exportación e Inversión de la Rep. Dom. (CEI-RD)⁷

Sin duda alguna, las actividades de *call centers* como exportaciones de servicios representa un importante potencial de crecimiento para brindar servicios y, que, por el simple hecho de estas estar amparadas bajo el régimen de Zonas Francas Especiales como empresas llegan al país como IED, lo que despliega los beneficios que la misma supone para la nación que las capte.

Por ejemplo, estos aportan cada año alrededor de RD\$1,518.6 millones a la economía doméstica, en pagos por servicios de electricidad, a INFOTEP, agua, seguridad social, telecomunicación, entre otros beneficios que ya se han mencionado anteriormente. (Corcino, 2018)

CONCLUSIONES

Después de haber finalizado con el análisis acerca del impacto de las inversiones extranjeras directas en la exportación de servicios de la República Dominicana, aplicado al sector *Call Centers* durante el período 2015-2019 y, tomando en cuenta todos los objetivos propuestos en esta investigación, se presentan a continuación las conclusiones de la misma:

Sin duda alguna, la República Dominicana es el país caribeño que acapara la mayor parte de flujos de inversión extranjera directa en toda la región. Esto es, gracias a que el país posee los factores que, en su principio se evalúan para destinar IED, es decir, el país posee: estabilidad política y social, teniendo una democracia sólida, estabilidad económica, mercado laboral eficiente, contando con mano de obra calificada a precios que se consideran competitivos, pero de otra manera se puede expresar como “mano de obra calificada y barata”, excelente tratamiento para las IED, el cual tiene programa de incentivos fiscales, y por último pero no menos importante, se destaca la localización y conectividad estratégica, que sitúa a República Dominicana en el centro del Caribe, la cual tiene cercanía con el mercado de Norte América.

Por su parte, la IED es diversificada en el país en cuanto a actividad económica o sector se refiere, aunque no es tan diversificada en concepto de origen de las inversiones. La misma se destaca en el turismo, en sectores de zonas francas, servicios, minería, comercio/industria, entre otros.

Es así, como se destaca la participación del capital extranjero en el sector *Call Centers*, el cual pertenece al sector de zonas francas, amparado por el régimen de Zona Franca.

Queda evidenciado de que este sector es uno de los sectores que atraen cada año muy buenos flujos de inversión extranjera directa hacia el país. Durante el período establecido de esta investigación, el sector hasta el 2019 tuvo una inversión total acumulada de USD\$270,406.797 millones, proveniente de dieciocho (18) países inversionistas, siendo Estados Unidos, Islas Vírgenes, México, Francia, Canadá y

España los países destacados, ya que representan los mayores montos de inversión en el país.

A su vez, los montos acumulados registrados desde el 2015 muestran incrementos en los años posteriores, reflejando así una tendencia alcista y dejando entrever el dinamismo del sector al pasar de los años. Los avances en este sector han sido notorios y, de hecho, se ha vuelto popular en la economía dominicana como proveedores de servicios tanto nacionales como internacionales, teniendo una incidencia directa en el sector exportador de servicios y la tasa de empleo del país.

Las operaciones llevadas a cabo en República Dominicana hacia el exterior suponen una exportación de servicios, es por ello, que este sector favorece a la nación en doble vía: al recibir capital extranjero y, al exportar el servicio generado. Hoy en día, existen más 100 empresas en el país operando como *call centers*. Solo en el 2019 se aprobaron 11 nuevas empresas de *call centers* bajo el régimen de zonas francas que les compete.

De hecho, las actividades de centros de llamadas generadas en el país cuentan con un gran desempeño debido al acceso preferencial del mismo a cuatro (4) mercados: Europa, Norteamérica, Latinoamérica y El Caribe. Ofertando servicios para distintas necesidades, con acciones específicamente de los *call centers* como *“Inbound & Outbound”*, además, de los procesos de negocios para las empresas, por sus siglas en inglés *“Business Process Outsourcing (BPO)”*. Generando así, otro rubro para la balanza de servicios dominicana.

Actualmente, la República Dominicana es un país exportador neto de servicios. Para la nación, las exportaciones de servicios han tomado un papel más importante en la balanza de servicios del país. En el 2018, fue realizada la primera convención “Como Desarrollar Exportaciones de Servicios de Alto Valor Agregado”, la cual fue organizada por la Asociación Latinoamericana Exportadores de Servicios (ALES), El CEI-RD y la Coalición de Servicios de la República Dominicana; siendo reconocido su crecimiento, no solo a nivel nación, sino regional.

En otro orden, el país posee un conjunto de instituciones que hacen posible la atracción de inversión extranjera directa, así como de encargarse de las exportaciones de servicios. Estas entidades como: el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD), Consejo Nacional de Zonas Francas (CNZFE), la Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera (ASIEX), entre otras. Han reconocido el gran potencial de crecimiento del sector *Call Centers* en el país, creando las condiciones favorables para que todo este proceso de atracción de inversión y exportación de servicios, no solo de los *call centers*, sino, de las demás actividades económicas, sean viables y factibles.

Este sector, incide directamente en la tasa de empleo de la República Dominicana. Los dominicanos que dominan el idioma inglés (en su mayoría la población más joven) y se ha empleado en el sector ha tenido esta fuente de ingreso en su vida, que a su vez les permite tener una capacidad mayor de consumo y sobretodo, mejor calidad de vida. Dicho esto, actualmente el sector emplea a más de 50,000 dominicanos en empleos tanto directos como indirectos, situándose, así como el cuarto sector de zonas francas que mayores puestos de empleo despliega.

La realidad es, que el sector es mucho más que fuentes de empleo para los dominicanos, a lo largo de este análisis se ha podido observar y analizar y confirmar de manera concreta el impacto positivo que ha generado el *sector Call Center* en diversos aspectos de nuestra economía.

Para culminar, durante todo el proceso de investigación y recolección de datos puntualmente acerca de las exportaciones de servicios del país y de los *call centers*, se pudo encontrar que no se generan de manera detallada y continua, los datos e informaciones que deberían ser puestas al público y/o a personas de interés, que posteriormente utilizan dichos datos e informaciones para fines, entre otros, como esta tesis.

RECOMENDACIONES

La República Dominicana les ofrece a los inversionistas de *call centers* ciertas cualidades o facilidades tales como: los centros de llamadas están amparados bajo un marco regulatorio, el capital humano dominicano está calificado, la mano de obra es barata respecto a otros países, los costos operativos son menores, entre otros ya desglosados anteriormente. Estos a su vez, es decir, los inversionistas, proporcionan una gran fuente de empleo, contrarrestando ciertamente el desempleo en el país.

Sin embargo, muchos de estos centros pudiesen ofertar más incentivos atractivos para sus operadores, no necesariamente monetarios. Por mencionar algunos: transporte en ambas tandas (diurna y nocturna), u ofrecer subsidios de comida permanentes y, en algunos casos donde empleados se encuentren en la necesidad, sería bueno ofrecerles servicio de guardería; como es el caso de Alorica y ERC. Esto, aumentará la calidad de vida de los empleados de los *call centers* ya que, tomando en cuenta que los mismos laboran por diez (10) horas e incluso optan por horas extras.

En otro orden, es importante la generación continua de los datos en cuanto a los *call centers* para que investigaciones futuras puedan dar un análisis con más calidad. Para esto se requiere, que a las entidades dominicanas que generan las informaciones de este sector tales como: el Cei-RD, CNZFE, el Consejo de Contact Center & BPO's República Dominicana u otra afín, desarrollen instrumentos de medición y/o cuantificación, con el fin de que cada año se elaboren informes dando a conocer todos los detalles en relación al comportamiento de la IED en el sector, así, como del sector en la exportación de servicios del país.

Gracias a las informaciones levantadas por medio de la entrevista realizada, se debe seguir fomentado las inversiones extranjeras directas en sectores estratégicos como manufactura y servicios. En el caso del sector que, tratado en esta investigación, es decir, el de los *Call Centers*, de igual manera debería de seguirse fomentando e incentivando la atracción IED en el mismo, ya que el sector es la

cuarta fuente más generadora de empleos del país, muy buena vía de captación de divisas y una obvia transferencia de tecnología y conocimientos.

Además, se debe de seguir impulsando y motivando a los jóvenes, ya que son la mayor parte de mano de obra que laboran en *call centers*, a estudiar y capacitarse en el idioma inglés. No solo dicho idioma, sino, francés, portugués, entre otros; que, icho sea de paso, las horas son mejores pagadas. Con ello, se contribuye a tener mano de obra mucho más calificada, con el objetivo de seguir posicionando al país como un buen destino para las inversiones en el sector de *Call Centers*.

Por último, a raíz del constante aumento de la competitividad en la actualidad y el hecho de resultar complejo abastecer el servicio al cliente de una empresa a través de un solo canal, nace el concepto de omnicanalidad. La cual es una estrategia utilizada por numerosas empresas donde se realizan uso de diversos canales de comunicación en modo simultáneo. Con esta estrategia, la comunicación resulta ser más efectiva con el cliente, mediante canales como: teléfono, *whatsapp*, *chat online*, redes sociales y *chatbots*, debido a la idiosincrasia de los CC, que es atender a grandes volúmenes de llamadas.

Por tal razón, es necesario aumentar el uso de estos medios permitiendo poseer un mayor número de agentes y canales de contactos efectivos, a la vez que se optimiza el servicio reduciendo así los tiempos de espera de los clientes. Por lo que, seguir implementando dicha estrategia genera varios beneficios: incrementa los niveles de empleo a nivel nacional, al igual que la satisfacción al cliente, evitando largas horas de espera, entre otros factores.

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE DOCUMENTACIÓN

Acento. (4 de diciembre de 2019). *Acento*. Obtenido de BCRD: Inversión Extranjera Directa superará los US\$2,600 millones : <https://acento.com.do/2019/actualidad/8757303-bcrd-inversion-extranjera-directa-sobrepasara-este-ano-los-us2600-millones-superior-al-promediado-de-us2500-millones-de-ultimos-10-anos/>

Analytica . (Julio de 2018). *ASIEX* . Obtenido de "El impacto de la Inversión Extranjera Directa en la economía dominicana": http://asiex.org/dir/wp-content/uploads/2019/05/IMPACTO_IED.pdf

ASIEX. (s.f.). *Asociación de Empresas de Inversión Extranjera*. Obtenido de Quienes somos?: <https://asiex.org/dir/quienes-somos/>

Blacutt Mendoza, M. (2013). *El Desarrollo Local Complementario*. España : Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilasco.

Callen, T. (2008). ¿Qué es el producto interno bruto? *Vuelta a lo Esencial- Finanzas y Desarrollo*.

Caraballo, J. (29 de septiembre de 2018). *Diario Libre* . Obtenido de Diario Libre : <https://www.diariolibre.com/economia/exportaciones-de-servicios-representan-gran-oportunidad-para-republica-dominicana-y-la-region-LJ11099130>

Caraballo, J. (25 de Octubre de 2018). *Diario Libre* . Obtenido de Diario Libre: <https://www.diariolibre.com/economia/exportaciones-de-servicios-representan-gran-oportunidad-para-republica-dominicana-y-la-region-LJ11099130>

Caraballo, J. (21 de Julio de 2019). *Diario Libre* . Obtenido de Diario Libre : <https://www.diariolibre.com/economia/call-centers-buscan-crear-60-000-empleos-en-cinco-anos->

- CEPAL. (Agosto de 2019). *La Inversión Extranjera Directa en América Latina y el Caribe 2019*. Santiago, Chile : CEPAL. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44697-la-inversion-extranjera-directa-america-latina-caribe-2019>
- CMO. (s.f.). *CMO*. Obtenido de Partnership for Change : <https://www.cmo.nl/epa-es/>
- CNZFE. (s.f.). *Consejo Nacional de Zonas Francas Exportadoras* . Obtenido de Quienees Somos?: <http://cnzfe.gob.do/index.php/es/sobre-nosotros/quienes-somos>
- Concha, J. R. (01 de Septiembre de 2006). *Universidad ICESI*. Obtenido de Universidad ICESI: <https://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2006/09/01/exportaciones-de-servicios/>
- Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación*. (2018). Obtenido de Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación: <http://cnzfe.gob.do/index.php/es/noticias/item/787-call-center-creceran-7-3-en-el-2018>
- Contact Center DR. (s.f.). *CC & BPO Council Dominican Republic* . Obtenido de CC & BPO Industry: https://contactcentersdr.org/cc_bpo_industry.cfm
- Corcino, P. (17 de julio de 2018). *El Dinero*. Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do/63542/call-centers-aportan-mas-de-20-mil-empleos-a-la-economia-dominicana/>
- Cosmos Call Centers. (s.f.). *Cosmos Call Centers* . Obtenido de La empresa de call centes; su historia y evolución: <http://cosmoscallcenter.com/customer-care/la-empresa-de-call-center-historia-y-evolucion>
- De la Rosa, A. (26 de Septiembre de 2012). *El Caribe*. Obtenido de El Caribe: <https://m.elcaribe.com.do/2012/09/26/camino-liderazgo-regional-los-call-centers/>

Diario del Exportador . (s.f.). *Diario del Exportador*. Obtenido de Qué es la exportación y cuál es su impacto en los países?: <https://www.diariodelexportador.com/2015/08/que-es-la-exportacion-y-cual-es-su.html>

DIGEIG. (s.f.). *Datos Abiertos Gob RD* . Obtenido de Centro de Exportación de la República Dominicana : https://datos.gob.do/organization/about/centro-de-exportacion-e-inversion-de-la-republica-dominicana-cei-rd?__cf_chl_jschl_tk__=1a068d595db3114479349b0150165ef4604cc673-1583713973-0-Aaf_CIRQ2GGspYQSTHz4PMm2cpZOZjIHAoBa5N-sJXZYXljxQM5zroyn2hAhJ_4M8U_2Gms

Dirección del Trabajo . (s.f.). *Dirección del Trabajo* . Obtenido de La Subcontratación : <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-94230.html>

Dominguez Cevallos, M. A. (2012). *Inefectividad de las reestricciones a la importaciones. Periodo 2008-2012*. Quito, Ecuador : Universidad San Francisco de Quito .

El Dinero. (1 de diciembre de 2017). *El Dinero*. Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do/51438/ambev-pagara-otros-us926-5-millones-a-e-leon-jimenes-por-cerveceria-y-tendra-85-de-acciones/>

El Dinero. (12 de Julio de 2018). *El Dinero* . Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do/63329/los-call-centers-y-la-generacion-de-empleos-formales/>

Enciclopedia Economica. (s.f.). *Enciclopedia Economica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/call-center/>

Galván, M. (s.f.). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de La Calidad de Vida : <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>

Global Negotiator. (s.f.). *Global Negotiator*. Obtenido de Diccionario de Comercio Internacional : <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/know-how/>

- Guías Jurídicas . (s.f.). *Guías Jurídicas* . Obtenido de Balanza de Servicios :
https://www.guiasjuridicas.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASmJl3MLtbLUouLM_DxblwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAffkpUjUAAAA=WKE
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . Distrito Federal, México: McGraw Hill Education .
- Instituto Nacional de Estadística e Informática . (2008). *Glosario básico de términos estadísticos* . Lima, Perú: INEI.
- Instituto Peruano de Economía . (s.f.). *Instituto Peruano de Economía*. Obtenido de Flujos de Capital : <https://www.ipe.org.pe/portal/flujos-de-capital/>
- ISEFI. (8 de enero de 2018). *instituto Superior de Empresas y Finanzas (ISEFI)*. Obtenido de instituto Superior de Empresas y Finanzas (ISEFI): <https://isefi.es/diferencias-entre-inversion-directa-e-inversion-indirecta/>
- Jaimes, B. A. (s.f.). *zonaeconomica.com*. Obtenido de zonaeconomica.com: https://www.zonaeconomica.com/inversion_extranjera
- KOLVOZ. (s.f.). *KOLVOZ mercadeo y contacto con tus clientes* . Obtenido de ¿Qué es un call center?: <https://kolvoz.com/que-es-un-call-center/>
- Kotler , P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing* . México : Pearson Educacion .
- Marketing XXI. (s.f.). *Marketing XXI*. Obtenido de Los Call Centers : <https://www.marketing-xxi.com/1ed-los-call-centers-106.htm>
- Medina, G. (14 de agosto de 2018). Inversión extranjera directa explica el crecimiento económico de República Dominicana. *elDinero*.
- Medina, G. (5 de Febrero de 2019). *El Dinero*. Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do/77090/inversion-extranjera-directa-en-republica-dominicana-cayo-un-29-6-durante-2018/>

- Menis Olazo, K. (s.f.). *Academia*. Obtenido de Negocios Internacionales : https://www.academia.edu/37059223/NEGOCIOS_INTERNACIONALES
- Micheli Thiri3n, J. (2007). *Los call center y los nuevos trabajos del siglo XXI* . Monterrey, M3xico: Instituto Tecnol3gico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- MICM . (s.f.). *Ministerio de Industria y Comercio y MiPyMES*. Obtenido de Qui3nes Somos?: <https://www.micm.gob.do/nosotros/quienes-somos>
- OIT . (09 de Agosto de 2004). *Organizaci3n Internacional del Trabajo* . Obtenido de ¿Qu3 es el trabajo decente?: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm
- OMAL. (s.f.). *Observatorio de Multinacionales en Am3rica Latina* . Obtenido de Observatorio de Multinacionales en Am3rica Latina : <http://omal.info/spip.php?article4822>
- OMAL. (s.f.). *Observatorio de Multinacionales en Am3rica Latina* . Obtenido de Observatorio de Multinacionales en Am3rica Latina : <http://omal.info/spip.php?article4841>
- OMC. (s.f.). *OMC*. Obtenido de *OMC*: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/gatsqa_s.htm
- Puente, W. (s.f.). *RRPPnet*. Recuperado el 14 de Junio de 2020, de T3CNICAS DE INVESTIGACI3N: <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Ram3rez, G. (16 de Julio de 2016). *Prensa Libre* . Obtenido de ¿Sabe qu3 son los commodities y cu3l es su importancia?: <https://www.prensalibre.com/economia/productos-basicos-aun-conservan-influencia/#:~:text=%E2%80%9CLos%20commodities%20tienen%20una%20importancia,primas%20aumentan%2C%20agreg%C3%B3%20la%20exministra.>
- SalesLand. (s.f.). *SalesLand*. Obtenido de ¿Qu3 es un call center?: <https://www.salesland.net/blog/que-es-un-call-center>

- Santa , P., & Feliberto , M. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* . Caracas, Venezuela : FEDUPEL.
- Severino, J. (09 de mayo de 2019). *El Dinero* . Obtenido de La Inversión Extranjera en República Dominicana es poco diversificada: <https://www.eldinero.com.do/83030/la-inversion-extranjera-en-republica-dominicana-es-poco-diversificada/>
- Thompson, I. (s.f.). *PromoNegocios.net*. Obtenido de PromoNegocios.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Tm system contac center. (s.f.). *Tm system contac center*. Obtenido de Tm system contac center: <http://www.tmsystem.es/blog/call-center/diferencias-entre-call-y-contact-center/#Caracteristicas-Call-Center>
- TP Capitals. (1 de julio de 2019). *TP Capitals*. Obtenido de TP Capitals: <https://www.tpcapitals.com/accion/portafolio-de-inversion/>
- Tsushima, Y. (2017). *Inversión Directa y Comercio el México*. Salamanca, Madrid: Universidad de Salamanca.
- UNCTAD . (2018). *Marco de Política Comercial: República Dominicana*. Ginebra : Naciones Unidas .
- Unitel . (s.f.). *Unitel Soluciones e Infraestructuras Tecnológicas* . Obtenido de Unitel Soluciones e Infraestructuras Tecnológicas : <https://unitel-tc.com/diferencia-entre-call-center-y-contact-center/>
- Vergara, S. (2004). *La inversión extranjera directa en República Dominicana y su impacto sobre la competitividad de sus exportaciones*. Santiago de Chile: CEPAL.
- XENTIA . (10 de Junio de 2015). *XENTIA*. Obtenido de Qué servicios ofrece un contact center : <https://xentia.es/que-servicios-ofrece-un-contact-center/>

Zonaeconomica.com. (s.f.). Obtenido de *zonaeconomica.com*:
<https://www.zonaeconomica.com/inversi%C3%B3n-extranjera>

ANEXOS

Anexo n°1

Preguntas de la entrevista realizada a expertos en el área de las entidades Cei-RD y CNZFE

Inversión Extranjera Directa

La inversión extranjera directa consiste en la inversión de capital por parte de una persona natural o de una persona jurídica (instituciones y empresas públicas, empresas privadas, etc.) en un país extranjero. En el país de destino, esta entrada de capitales puede realizarse mediante la creación de nuevas plantas productivas o la participación en empresas ya establecidas para conformar una filial de la compañía inversora.

Exportaciones de Servicios

Según el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD), la exportación de servicios es el suministro de un servicio del territorio de un miembro al territorio de cualquier otro miembro (por ejemplo, los servicios bancarios o los servicios de arquitectura prestados a través del sistema de telecomunicaciones o de correo).

Call Centers

Un *call center* o centro de llamadas en español, es un canal de comunicación entre clientes, potenciales clientes y empresas. Un *call center* funge como administrador de llamadas telefónicas de una organización, con el objetivo de hacer más eficientes los procesos de atención y ventas que las empresas puedan brindar por este medio.

Entrevista

1. En sus palabras, ¿Cuál es su perspectiva general acerca de la Inversión Extranjera Directa en la República Dominicana?

2. De acuerdo a los datos arrojados por el Banco Central de los últimos 10 años 2010-2019 acerca de los flujos de IED, los cuales ascienden al monto total de USD\$25,372.2 millones. Basado en su experiencia ¿Cómo considera usted estos los flujos?

- a. No muy buenos
- b. Regulares
- c. Buenos
- d. Excelentes

¿Por qué?

3. ¿Cómo usted considera la capacidad de República Dominicana para atraer Inversiones Extranjeras?

4. ¿Cómo valora usted el marco regulatorio de la IED que posee la República Dominicana?

- a. Sólido
- b. Puede mejorar

5. Si en la pregunta 4 su respuesta fue “puede mejorar”, ¿Qué cambios o mejoras usted considera que podrían llevarse a cabo?

6. ¿Cree usted que el país utiliza los medios/ métodos más apropiados para atraer IED?

7. ¿Cómo observa el panorama de las exportaciones de servicios de la República Dominicana?

8. ¿Sabía usted que los servicios ofrecidos por los *call center* son exportaciones de servicios?

- a. Si
- b. No

9. En caso de su respuesta es “sí” en la pregunta anterior, según su experiencia, ¿cómo considera que las exportaciones de servicios, específicamente en el sector *Call Center* beneficia al país a un nivel macro, esto es, en la balanza de servicios, captación de divisas, generación de empleo y Producto Interno Bruto (PIB)?

10. ¿Piensa usted que el país posee ventajas competitivas para la atracción de IED en el sector *Call Centers* como sector exportador de servicios?

11. *El salario base de los empleados de Call Centers en otros países de América Latina es mucho mayor que el de la República Dominicana como, por ejemplo, Panamá (USD\$600) = (DOP\$33,000); mientras, en la República Dominicana es (USD\$430) (DOP\$24,000).*

Teniendo en cuenta que la industria de los *call centers* ha generado más de 50,000 plazas de trabajo tanto directos como indirectos, ¿Considera usted una medida apropiada aumentar el sueldo base? ¿Por qué?

12. Dada la situación actual debido al Covid-19, la economía dominicana ha sufrido un impacto negativo reflejado en desempleos y una baja en las exportaciones de servicios en el país. A su vez, el sector *call center* se ha mantenido estable. ¿Considera usted que este sector debería de ser más impulsado, con miras a contrarrestar el desempleo causado por dicha situación?

Anexo n°2

Perfil de los entrevistados

Sr. Eloy Alvarez: Economista, ex Especialista de Inteligencia de Mercados en CEI-RD, actual Consultor asociado de la firma OACI consultores.



Sr. Ebell del Castro: Ingeniero Industrial, Encargado de la división de análisis económico y competitividad en el CNZFE.

Sr. Emmanuel Guzmán: Licenciado en Negocios Internacionales, ex Encargado de las acciones de la Gerencia de Exportación en el CEI-RD; Fundador de MARKETDOM TRADING COMPANY, SRL; Docente en Negocios Internacionales y Consultor en negocios de exportación.



Anexo n°3
Anteproyecto de Grado



A : ESCUELA DE MERCADEO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

Asunto: **REMISIÓN ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADO.**

Tema : “impacto de la inversión extranjera directa (IED) en la exportación de servicios de la República Dominicana, periodo 2015-2019. Caso: sector Call Centers”.

Sustentado por:	Br. Erika Rodríguez	2016-1912
	Br. Christopher Dimas	2017-0158
	Br. Cristal Pérez	2017-0868

Resultado de la evaluación: Aprobado: X Fecha: 23/03/2020
Devuelto para corrección: _____ Fecha: _____

Dr. Andrés L. Mateo
Decano de Estudios Generales

AM/ra. 23/03/2020.



UNAP E C
UNIVERSIDAD A P E C

DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS & EMPRESARIALES

ESCUELA DE MERCADEO & NEGOCIOS INTERNACIONALES

Anteproyecto de Trabajo de Grado para optar por el título de:

Licenciatura en Negocios Internacionales

TEMA:

“Impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) en la exportación de servicios de la República Dominicana, período 2015-2019. Caso: Sector Call Centers”.

SUSTENTANTES

Erika Rodríguez 2016-1912

Crystal Pérez 2017-0868

Cristopher Dimas 2017-0158

Santo Domingo, R.D.

09 de Marzo del 2020

Tabla de Contenido

TEMA:	3
Capítulo Introdutorio	4
Introducción	4
Justificación	6
Planteamiento del problema	8
Delimitación del tema	8
Planteamiento del problema	8
Formulación del Problema	10
Sistematización del problema	10
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Capítulo 1. Marco Teórico Referencial	12
Marco Teórico	12
Marco Referencial	23
Marco conceptual	26
Capítulo 2. Diseño metodológico	28
2.1 Tipo de Investigación	28
2.2 Método de Investigación	28
2.3 Técnica de Investigación	29
2.4 Fuentes de documentación	29
Esquema preliminar de contenido	30

Bibliografía..... 33

TEMA:

“Impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) de la exportación de servicios de la República Dominicana, período 2015-2019. Caso: Sector Call Centers”.

Capítulo Introductorio

Introducción

Las cifras oficiales apuntan a que República Dominicana cuenta con más de 70 empresas de Call Centers que al final de 2017 representaban US\$243 millones en inversión extranjera. (Corcino, 2018)

A nivel mundial, estos representan una parte muy importante de la economía actual, dando respuesta a un sin número de necesidades para grandes empresas estadounidenses. Las cuales adquieren este servicio para masificar la atención de sus clientes, así como brindar estrategias de ventas y mercadeo a través del teléfono.

Es así como a mediados de los años 90 llegan los Call centers a República Dominicana, estas empresas fueron atraídas por la posición geográfica del país caribeño, sus bajos costos, mano de obra barata y la habilidad para aprender idiomas. Una vez se establecieron en dicho país, el crecimiento de estos Call Centers ha sido significativo y estable.

Sin embargo, en la mayor parte de los casos, dicha industria es vista en la nación, como una fuente de empleo volátil en la que no siempre se valora su estabilidad o su impacto positivo en nuestra balanza comercial, sino que es ignorado por completo.

En el siguiente trabajo de investigación se pretende mostrar un análisis del impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) en la exportación de servicios de la República Dominicana, en el período 2015-2019 del sector Call Centers.

Las exportaciones de servicios representan un sector de suma importancia en la economía de los países. Para la República Dominicana este sector tiene un gran potencial de desarrollo sostenible, el cual es cuantificable ya que cada año las exportaciones de servicios representan un mayor aporte al volumen total de las exportaciones del país.

A continuación, se mostrará con datos actualizados, los distintos flujos en la economía en el país año por año, impacto en el sector de las exportaciones de servicios, aumento de la tasa de empleo, mejora en la calidad de la vida, impacto significativo en el PIB de la nación, entre otros objetivos a desarrollar en la presente investigación.

Justificación

La República Dominicana ha sido protagonista de un desarrollo superior en la región del Caribe, es por ello que hoy en día se ha convertido en el principal punto focal para destinar inversiones extranjeras directas en distintos sectores. La IED en los últimos años se ha convertido en una de las principales actividades para el país captar divisas, tener la facilidad de ofertar miles de nuevos empleos y, ha ido creando una especie de fama que se traduce a más inversión.

Mediante esta investigación se pretende determinar el impacto de las IED en las exportaciones de servicios dominicanas y todo lo que misma genera a nivel macroeconómico como: impacto positivo en la balanza comercial, en el mercado laboral, aporte al PIB, entre otros; enfocándonos en inversiones extranjeras directas en Zonas Francas de Servicios, específicamente en el sector Call Centers. Para poder observar con datos reales cuál es su incidencia en nuestra economía y señalar cuales han sido los montos de las inversiones, su disminución y/o incremento de estas en el periodo 2015 – 2019.

En la actualidad, los Call Centers en la República Dominicana tienen un gran potencial de desarrollo y, de hecho, el sector ha cobrado una gran importancia para la economía del país. Por lo tanto, al ser este sector un factor en crecimiento y generador de beneficios para las exportaciones de servicios del país, es por ello la razón de ser de esta investigación.

Las exportaciones de servicios de la República Dominicana han ido en ascenso al pasar de los años, y se ha convertido en un país exportador neto de servicios. Según Joaquín Caraballo (2019), para el 2017 las exportaciones ascendieron a US\$8,791 millones de dólares, para un crecimiento de 5,80% en comparación con el 2016. De este monto total, el sector Call Centers aporta anualmente RD\$ 1,799.7 millones a la economía doméstica. (Caraballo J., 2019).

La industria de los Call Centers parece ser atractiva debido a que está amparada por el régimen de Zonas Francas Exportadoras y mediante este se les otorgan incentivos a los inversionistas para desarrollar la actividad. También, la República

Dominicana cuenta con miles de jóvenes que egresan del Programa de Inglés por Inmersión de la MESCyT. Esto se traduce a mano de obra calificada y preparada para ocupar las plazas de empleo que ofrecen estas empresas y desempeñar un buen trabajo.

Para culminar, el aporte de esta investigación es proporcionar información y un análisis detallado donde se pueda encontrar datos verídicos que amparen la importancia de las IED en el sector Call Center en las exportaciones de servicios de la República Dominicana, que va más allá de la generación de empleos.

Planteamiento del problema

Delimitación del tema

Tiempo y espacio

El tema seleccionado para el desarrollo del trabajo de grado es: “Impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) de la exportación de servicios de la República Dominicana, período 2015-2019. Caso: Sector Call Centers”. La investigación se llevará a cabo en el Distrito Nacional de la República Dominicana en el periodo marzo a mayo de 2020.

Planteamiento del problema

En los últimos años para las economías en desarrollo y las emergentes, la Inversión Extranjera Directa (IED) representa un punto clave para el crecimiento económico de las mismas. Esto se debe a diversos factores como la inyección de capital, generación de empleos formales, entradas de divisas, se adquieren nuevas tecnologías, incrementa positivamente la balanza comercial, en otras palabras, se dinamiza la economía.

Según la (CEPAL), en el Caribe la IED es fundamental debido a que la misma supone un porcentaje mucho mayor del PIB que en América Latina. La República Dominicana es el principal captador de IED absorbiendo el 61% de las entradas totales de la misma en el Caribe, generando US\$5,835 millones; luego le sigue la isla de Trinidad y Tobago. Esto nos da una vista general de que el país posee un campo de juego y las condiciones viables y atractivas para que los inversionistas destinen su capital hacia este mercado. (Medina G., 2018)

Con el paso del tiempo, las mayorías de las inversiones destinadas a las Zonas Francas Exportadoras ya no son para el sector textil o del tabaco. En la actualidad, el sector de Call Centers también ha ido cobrando mucha importancia en la industria, siendo partícipes de las exportaciones de servicios del país.

El Consejo de Call Centers y BPOs de Zonas Francas, indica que esta industria es un importante motor de la economía nacional. Según José Manuel Torres,

Vicepresidente Ejecutivo de Adozona, los Call centers y BPOs han sido considerados por organismos internacionales como uno de los sectores de mayor potencial de crecimiento en la República Dominicana. (Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación, 2018)

En adición a esto, el sector Call Centers al igual que los sectores anteriormente mencionados (el sector de Zonas Francas de textiles y de tabaco), se amparan por el Régimen de Zonas Francas Exportadoras, lo que se traduce en exportaciones de servicios.

Los datos ofrecidos por el Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE) indica que los Call Centers concentran el 5.4% de las inversiones totales acumuladas de las empresas de zonas francas; asimismo, genera el 13.2% de los empleos directos; aporta anualmente alrededor de RD\$ 1,799.7 millones a la economía doméstica, en pagos por servicios de electricidad, Infotep, agua, seguridad social y telecomunicación. El total de empleos directos e indirectos que genera esta actividad, sobrepasa las 50,000 plazas de trabajo. (Caraballo, 2019)

República Dominicana es el segundo país de América Latina con mejor nivel de inglés, según Education First, siendo una de las razones que hace este país más competitivo en la región en esta área.

Además, dichas IED benefician de manera mutua de la siguiente forma: al país inversionista obteniendo bajos costos operativos, mano de obra barata y sobretodo calificado y, posición geográfica estratégica. En cuanto al país receptor, beneficia con fuentes de empleos, incremento en las exportaciones de servicios, mejora la calidad de vida de dominicanos y, crea relaciones de comercio exterior con países inversionistas.

Por último, posiciona a la República Dominicana como gran atractivo para que más inversiones se sigan concretizando, lo que supone un incremento en las exportaciones de servicios dominicanas.

Formulación del Problema

¿Cuál es el impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) en la exportación de servicios de la República Dominicana en el período 2015-2019 del sector Call Centers?

Sistematización del problema

1. ¿Qué es la inversión extranjera directa (IED)?
2. ¿Qué son las exportaciones de servicios?
3. ¿Cómo ha evolucionado la inversión extranjera directa en las exportaciones de servicios de la república dominicana?
4. ¿Cuáles son los principales organismos de apoyo de la inversión extranjera directa en la República Dominicana?
5. ¿Cuáles han sido los flujos de inversión extranjera directa en el sector Call Center durante período 2015-2019?
6. ¿Cuál es la incidencia directa del sector Call Centers en la tasa de empleo de la República Dominicana?
7. ¿Cuáles son los principales países inversionistas en el sector Call Centers?
8. ¿Cuáles son los principales Call Centers?
9. ¿Cuáles son los beneficios que aporta a la economía dominicana el sector Call Centers como exportaciones de servicios?
10. ¿Cuál es la incidencia directa del sector Call Centers en la tasa de empleo de la República Dominicana?

Objetivo General

Analizar el impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) en la exportación de servicios de la República Dominicana, en el período 2015-2019 del sector Call Centers.

Objetivos Específicos

11. Definir el concepto de inversión extranjera directa (IED).
12. Definir el concepto de exportaciones de servicios.
13. Analizar la evolución de la inversión extranjera directa en las exportaciones de servicios dominicanas.
14. Identificar los principales organismos de apoyo de la IEDs en la República Dominicana.
15. Identificar los flujos de inversión extranjera directa en el sector Call center durante el período 2015-2019.
16. Indagar acerca de la incidencia de los Call Centers en las exportaciones de servicios de la República Dominicana.
17. Señalar los principales países inversionistas en el sector Call Centers.
18. Identificar los principales Call Centers.
19. Indicar los beneficios que aporta a la economía dominicana el sector Call Centers como exportaciones de servicios.
20. Describir la incidencia directa del sector Call Centers en la tasa de empleo de la República Dominicana.

Capítulo 1. Marco Teórico Referencial

Marco Teórico

Presencia histórica de los Call Centers en la República Dominicana

A nivel global los CC y BPO surgieron como respuesta a las necesidades de grandes empresas de Estados Unidos de América de masificar la atención a sus clientes y promover estrategias de venta y mercadeo masivo por teléfono. Llegan a la República Dominicana, a mediados de los años 90, atraídos por la plataforma de telecomunicaciones existente, posición geográfica, costos y habilidad para aprender idiomas. El crecimiento promedio de los Call Centers ha sido del 11 por ciento entre el periodo 2009-2013 y ha mantenido un crecimiento estable y significativo. El acelerado proceso de expansión ha motivado la creación de un clúster para empresas suplidoras de servicios que tiene por finalidad promover su desarrollo y hacerlas más competitivas. (UNCTAD, 2018)

Por otro lado, Adalberto de la Rosa (2012), expresó en el periódico “El Caribe” que durante los años 90 en el país se inició el proceso de apertura a las nuevas tecnologías y desde entonces el sector de las telecomunicaciones ha sido de los que más han crecido en términos económicos, además de infraestructuras.

Según (De la Rosa), en el 2006 la República Dominicana ingresó a la Asociación Americana de Teleservicios (ATA), por sus siglas en inglés, debido a su avanzado desarrollo tecnológico en el área del Caribe, constituyéndose en uno de los mejores modelos del mundo. Para los que mueven el capital mundial, la media isla se convirtió en un atractivo de sus inversiones en el área de las telecomunicaciones y desde este tercer mundo se ofrece, al primer mundo, servicios como: atención al cliente, gestión de contacto, campañas de marketing, soporte técnico, servicios de emergencia al 911, reservaciones hoteleras, tarjetas de crédito, seguros y operaciones bancarias, entre otros. Uno de los principales atractivos para la instalación de esas industrias en el país es el bajo costo de operación.

Acorde al (Cei-RD), la industria de los Centros de Contacto & BPO's es una de las de más rápido crecimiento en la República Dominicana.

En el mismo informe se destaca que, en la República Dominicana esta industria presta servicios a un portafolio diversificado de sectores industriales, de los cuales cabe destacar: interpretaciones médicas, servicios de telecomunicaciones, servicios informáticos y comercio; mientras que en los segmentos de subcontratación de procesos de negocios (BPO's), se destacan los servicios financieros, recursos humanos, energía, ingeniería y construcción.

Call Centers más destacados

Según el informe *“Contact Centers & BPO’s”* desarrollado por el Cei-RD, se explica que en el sector existen 112 empresas instaladas que generan más de 35,000 empleos directos y un estimado de 20,000 asientos.

Importantes empresas de la industria de los Centros de Contacto tienen presencia en el mercado dominicano, tales como: Teleperformance, Convergys, Alorica LLC, Xerox, Nearshore Call Center Services, entre otras.

En el mismo informe se destaca que, el 88% de los Centros de Contacto instalados en República Dominicana se encuentran en Santo Domingo y el 12% restante tiene operaciones en la región Norte del país. Se estima que esta industria ha generado más de 2,806 empleos para la región norte y 28,000 empleos en la región sur.

Presencia histórica de la IED en la República Dominicana

En el informe para la CEPAL desarrollado por Sebastián Vergara en el 2004 *“La inversión extranjera directa en República Dominicana y su impacto sobre la competitividad de sus exportaciones”*, República Dominicana posee una histórica presencia de capitales extranjeros, pero es a partir de la segunda mitad de los años noventa que los flujos de inversión extranjera directa (IED) se incrementan de manera significativa y se convierten en piedra angular de su creciente inserción

internacional. Más aún, República Dominicana se consolidó como principal receptor de IED en el Caribe.

El auge inversor se vincula a diversos determinantes de carácter horizontal como:

- estabilidad política
- Crecimiento económico y reformas estructurales
- Determinantes sectoriales

En el mismo informe se destacan los factores que han augurado el éxito en los sectores donde más la República Dominicana Acapara inversión extranjera directa, estos son: manufacturas y servicios.

En el sector de manufacturas se destacan principalmente el acceso especial de los Estados Unidos y el exitoso desarrollo de las Zonas de Procesamiento de Exportaciones (ZPE).

Por su parte en el sector servicios se destacan: la reforma a las empresas públicas y renovadas legislaciones sectoriales, que abrieron nuevos espacios a inversionistas extranjeros. Además, la IED se asoció a la llegada de Empresas Transnacionales (ET) que desarrollaron básicamente dos estrategias: para buscar la eficiencia para conquistar mercados terceros y la búsqueda de mercados locales de servicios.

Al pasar de los años la República Dominicana ha captado la atención de grandes inversionistas en comparación de otros países caribeños, posicionándose como el primer destino en la región para las IEDs. También, el país que ha ido captando la mayor cantidad de flujos de inversión extranjera directa.

Principales organismos de apoyo de la IED y exportaciones

- *Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)*

El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación es un organismo gubernamental creado mediante la Ley 8-90 e integrado por representantes de los sectores públicos y privados cuya función principal es delinear una política integral

de promoción y desarrollo del sector de zonas francas. Además de reglamentar y aplicar la Ley 8-90 sobre dicho sector en la República Dominicana. (CNZFE, s.f.)

Esta entidad tiene la misión de Impulsar el crecimiento y desarrollo del sector zonas francas, mediante la promoción y atracción de nuevas inversiones. Asimismo, su visión es ser reconocido como líder regional de las zonas francas, con acciones orientadas hacia el fortalecimiento de la competitividad e impulsando el incremento de las exportaciones.

- *Centro de Exportación e Inversiones (CEI-RD)*

Acorde al (DIGEIG), el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) fue creado mediante la Ley 98-03 del 17 de junio de 2003. Surge de la fusión del Centro Dominicano de Promoción de Exportación (CEDOPEX) y la Oficina de Promoción de Inversiones de la República Dominicana (OPI-RD) debido al surgimiento de criterios modernos y eficientes para permitir una inserción competitiva del país en los mercados internacionales y en razón de los cambios experimentados en el entorno económico mundial durante las tres décadas transcurridas desde la creación del Centro Dominicano de Promoción de Exportación (CEDOPEX) en el año 1971 y de la necesidad de adecuación de las políticas de promoción de exportaciones y atracción de inversiones extranjeras.

Es una institución gubernamental descentralizada, que pertenece bajo mandato al Ministerio de Industria y Comercio de la República Dominicana. Se dedica a las actividades de promoción de exportaciones y a la promoción de inversión extranjera directa.

La misión de esta institución es crear valor y servir para optimizar la atracción de inversión y mejorar nuestra presencia exportadora en los mercados internacionales incentivando empleos de calidad. También, tiene como visión ser la agencia de promoción de exportación e inversión más eficiente de la región, para una República Dominicana más competitiva, productiva y desarrollada.

- *Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera (ASIEX)*

Es una institución sin fines de lucro, fundada en el año 1985, dedicada a catalizar de forma proactiva y eficiente espacios e iniciativas que promuevan y aporten propuestas para favorecer el buen clima de negocios y el desarrollo de inversiones sostenibles en la República Dominicana, velando y promoviendo el respeto a la seguridad jurídica, la institucionalidad y el estado de derecho de la nación de cara a su desarrollo socioeconómico. (ASIEX, s.f.)

Esta entidad tiene como misión de representar al sector que agrupa las empresas de Inversión Extranjera en República Dominicana y la defensa de los intereses de los miembros de la Asociación. Impulsando en los diversos escenarios acciones e iniciativas proactivas, coherentes, propuestas y soluciones oportunas que permitan el desarrollo de inversiones dentro de un clima de negocios favorable que propicie y respete la seguridad jurídica.

- *Ministerio de Industria, Comercio y MiPyMES*

El MICM es el órgano rector y el encargado de la formulación, adopción, seguimiento, evaluación y control de las políticas, estrategias, planes generales, programas, proyectos y servicios de los sectores de la industria, exportaciones, el comercio interno y el comercio exterior, las zonas francas, regímenes especiales y las Mipymes, incluida la comercialización, el control y el abastecimiento del mercado de derivados del petróleo y demás combustibles, conforme a los lineamientos y prioridades del Gobierno Central. (MICM, s.f.)

Este organismo tiene como finalidad la misión de fomentar el desarrollo sostenible de la productividad y competitividad de la industria, el comercio y las Mipymes, mediante la formulación y aplicación de políticas públicas. Mientras que, su visión consiste en ser reconocida como la institución líder, implementando políticas públicas efectivas que contribuyan al mejoramiento de la productividad y competitividad, fomentando el desarrollo e innovación del sector comercial e industrial del país.

Marco Referencial

Matamoros Rivera, Zoila Dalila, (2014). El Programa Nacional de Empleos por Horas, como factor de productividad, competitividad y estímulo para la generación de nuevos puestos de trabajo. Una estimación en los centros de atención de llamadas (Call Centers). Tegucigalpa, Honduras. Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

En este trabajo se focalizaron en como los Call Centers respondían a la demanda del PRONEH. Se respondieron los dos objetivos principales, siendo el primero de estos el de mayor interés que fue: evaluar los resultados del PRONEH como incentivo para la creación de nuevos puestos de trabajo y estímulo a la inversión privada en la actividad de servicios, particularmente en el rubro de los Call Center.

Las principales conclusiones que se derivaron de la presente investigación son las siguientes:

- En términos generales el presente estudio revela, que en dos años y medio de implementado el PRONEH, ha habido una respuesta positiva hacia el programa al haberse inscrito la cantidad de 4,292 empresas, reportando un total de 73,257 nuevos empleos, principalmente en la ciudad de Tegucigalpa. Cabe señalar que el 89% de las empresas acogidas a este programa pertenecen a la pequeña y mediana empresa y 77% corresponde al sector servicios.
- El porcentaje de puestos de trabajo generados por el PRONEH, para la población joven (15-29 años), representa un 6.85% con relación al total de jóvenes con problemas de empleo en este mismo rango de edad, por lo que se evidencia que a nivel nacional el Programa en sus dos y medio años de duración no logró un porcentaje significativo en la creación de nuevos puestos de trabajo para este segmento de población.
- Enfatiza que en el caso específico de los Call Center, se encontró que solamente siete de trece Call Center se adhirieron al Programa de Empleo

por Hora, lo que manifiesta que aún no hay una aceptación generalizada del programa en este rubro.

- Expresa que el idioma inglés que hablan los jóvenes de su país tiene un acento neutro lo que es considerado y valorado por las empresas nacionales y extranjeras como una ventaja competitiva que favorece la oferta de un servicio eficiente y de calidad en cualquier parte del mundo.

Valderrama Matos, Oswaldo Rafael, (2019). Impacto de la inversión extranjera en el crecimiento económico del Perú 2000-2017. Trujillo, Perú. Universidad Nacional de Trujillo.

El autor sostiene que el modelo económico permitió demostrar que la IED ha influenciado positivamente sobre el PBI en el período 2000-2017. La evolución del nivel de crecimiento económico ha sido favorable, a pesar de las crisis internacionales, las inversiones han sido favorable para la economía peruana.

Expresa que durante el período de estudio el PBI ha tenido una evolución favorable, siendo esta evolución gracias a las inversiones que llegan cada año a Perú, siendo el sector servicios el que ocupa el primer lugar con mayor incidencia, siendo el 46.54% de todo el PIB total, Seguido por el de manufactura, minería, comercio, agropecuario y construcción.

Luego de su análisis econométrico pudo ver que hay un impacto positivo hasta cierto grado de la IED en el PBI total. Teniendo en cuenta los quiebres estructurales debido a las crisis internacionales se usó un modelo con rezagos para medir el grado de incidencia de la IED en el PBI, durante el período 2000-2017.

Novais Júnior, Nelson, (2016). La inversión extranjera directa (IED) en Brasil y su impacto sobre las variables macroeconómicas del crecimiento, exportación y empleo. Madrid, España. Universidad Rey Juan Carlo.

La internacionalización de la economía mundial refleja un mayor incremento en las transacciones financieras y así como de los flujos de inversión directa española en

Brasil que La inversión extranjera directa (IED) en Brasil y su impacto sobre las variables macroeconómicas del crecimiento, exportación y empleo.

Implica en una importante fuente de innovación tecnológica para el aumento de la capacidad la producción de Brasil. Sin embargo, para que este escenario se materialice, el país receptor (Brasil) debe seguir algunas reglas que son de suma importancia para que la IED española genere efectos positivos en su economía. Entre ellas, una carga tributaria menos costosa y la mejora de la infraestructura pueden constituir condiciones básicas para la supervivencia de cualquier inversión española.

Cabe señalar también que la mayoría de la mitad de las entradas de IED, después de la mitad de los 90, fueron resultado de las políticas de privatización y desregulación, que afectaron principalmente a la industria de servicios. Sobre todo después de 1995, cuando la IED ganó mayor expresividad, la participación de los sectores industriales fue relativamente modesta.

Este resultado se ha debido al régimen de crecimiento adoptado en toda esa década y en la década siguiente, que ha dado prioridad a la estabilidad y no al desarrollo; sostenido por las herramientas de política de valorización cambial, liberalización del comercio, reducción del papel del Estado y casi la eliminación de las restricciones a la entrada de capital extranjero español.

Marco conceptual

- **Inversión extranjera Directa (IED):** consiste en la inversión de capital por parte de una persona natural o de una persona jurídica (instituciones y empresas públicas, empresas privadas, etc.) en un país extranjero. En el país de destino, esta entrada de capitales puede realizarse mediante la creación de nuevas plantas productivas o la participación en empresas ya establecidas para conformar una filial de la compañía inversora. (OMAL, s.f.)

- **Servicios:** son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidos a la venta y son básicamente intangibles ya que no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo. (Armstrong, 2008)

- **Exportaciones de servicios:** El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana define la exportación de servicios como el suministro de un servicio del territorio de un miembro al territorio de cualquier otro miembro (por ejemplo, los servicios bancarios o los servicios de arquitectura prestados a través del sistema de telecomunicaciones o de correo). (CEI-RD, 2017)

- **Call centers:** es un centro de llamadas telefónicas. Un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano y teleoperador. (Unitel, s.f.)

- **Zonas francas de exportación:** es un área de un país creada para atraer empresas orientadas a la exportación mediante el ofrecimiento de concesiones especiales en materia de aranceles de aduanas, impuestos, infraestructura física para la producción, transporte y logística, y otros incentivos, entre los que destaca el acceso a una mano de obra barata. En ella se reciben materiales importados que, tras un cierto grado de procesamiento o ensamblaje, son reexportados. (OMAL, s.f.)

- **Balanza comercial:** es uno de los componentes de la Balanza de Pagos, que contempla las importaciones y exportaciones de mercancías o bienes tangibles. Se utiliza para conocer el equilibrio o desequilibrio en el que se encuentran estas transacciones respecto al exterior y se expresan en déficit o superávit; el primero cuando son mayores las importaciones y el segundo cuando son mayores las exportaciones. (Domínguez Cevallos, 2012)

- **PIB:** mide el valor monetario de los bienes y servicios finales, es decir, los que adquiere el consumidor final producidos por un país en un período determinado (por ejemplo, un trimestre o un año), y cuenta todo el producto generado dentro de las fronteras. Abarca los bienes y servicios producidos para la venta en el mercado, pero incluye también otros, como los servicios de defensa y educación suministrados por el gobierno. (Callen, 2008)

- **Empleo:** es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo). (OIT,2004)

Capítulo 2. Diseño metodológico

2.1 Tipo de Investigación

Este tipo de investigación a utilizar en este proyecto es descriptivo ya que con la misma se pretende llegar a conocer, comprender y describir el impacto que ha generado la inversión extranjera directa en el sector Call Centers como exportación de servicios en la República Dominicana durante el período 2015-2019.

Además, con este tipo de investigación se busca observar los hechos e identificar las características de este tipo de inversión extranjera en el sector Call Centers con el fin de llegar a una conclusión sobre el impacto que generan estas en las exportaciones de servicios y por ende, en la República Dominicana.

2.2 Método de Investigación

En este proyecto se emplearán los siguientes tres métodos:

El deductivo, debido a que se partirá de lo general a lo específico para luego obtener conclusiones sobre el comportamiento que han tenido la IED en las exportaciones de servicios específicamente en el sector Call Centers y de qué manera ha impactado en la economía dominicana.

También, se empleará el método analítico ya que este supone la descomposición del todo en partes para poder ser estudiadas individualmente y llegar a una conclusión.

Por último, se utilizará el método estadístico ya que esta investigación requiere recolectar y organizar los datos para luego analizarlos y brindar una interpretación de los mismos.

2.3 Técnica de Investigación

Las técnicas a utilizar en esta investigación son entrevistas al personal del Consejo de Zonas Francas y el Cei-RD principalmente, para adquirir más información acerca

de los flujos de inversión en el período ya mencionado; así de otras informaciones que puedan ampliar nuestra investigación como generación de empleos, países inversionistas, cantidad de call centers, entre otras.

Otra técnica a utilizar, es la encuesta a estudiantes afines y no afines de la carrera de negocios internacionales para poder saber el grado en que conocen los call centers, las exportaciones de servicios y si saben los beneficios que estos aportan a la economía.

2.4 Fuentes de documentación

El tipo de fuente documental escogido es la primaria, ya que la recolección de los datos para esta investigación se obtiene a través de libros, tesis doctorales y de postgrado, revistas y artículos científicos y de periódico. Se estará recolectando información del Banco Central de la República Dominicana, Consejo Nacional de Zonas Francas Exportadores, el Cei-RD, entre otras fuentes de información.

Esquema preliminar de contenido

Resumen Ejecutivo

Planteamiento del problema

Sistematización del problema

Justificación

Objetivos

Objetivo general

Objetivos específicos

Capítulo 1. Marco Teórico

1.1 Inversión Extranjera

1.1.1 Definición de Inversión Extranjera

1.2.1 Tipos de Inversiones Extranjeras

1.2.3 Características de las IEs

1.2 Inversión Extranjera Directa

1.2.1 Comportamiento de la IED en América Latina

1.2.2 Presencia histórica de la IED en la República Dominicana

1.2.3 La IED en la República Dominicana

1.2.3.1 Organismos reguladores de la IED

1.2.3.2 Los Flujos de IED en los últimos 5 años.

1.2.4 Teorías de la Inversión Extranjera Directa

1.3 Exportaciones de Servicios

1.3.1 Concepto de servicios

1.3.2 Concepto de exportación de servicios

1.3.3 La IED en las exportaciones de servicios de la República Dominicana

1.4 La Inversión Extranjera Directa en el sector Call Centers

1.4.1 Presencia histórica de los Call Centers en la República Dominicana

1.4.2 Principales países inversionistas en el sector Call Centers

1.4.2.1 Call Centers más destacados

1.4.3 Flujos de IED en el sector en el período 2015-2019

1.5 Impacto de la IED en el sector Call Center como exportaciones de servicios dominicanas

1.5.1 Incidencia en la tasa de empleos

1.5.2 Captación de divisas

1.5.3 Mejora de calidad de vida

1.5.4 Efecto positivo en la balanza comercial y PIB

Capítulo 2. Diseño metodológico

2.1 Tipo de investigación

2.2 Métodos de investigación

2.3 Técnicas de Investigación

Capítulo 3. Presentación y análisis de los resultados

3.1 Conclusiones

3.2 Recomendaciones

3.3 Bibliografías

3.4 Anexos o apéndices

BIBLIOGRAFÍA

- Analytica . (2018, Julio). ASIEX . Obtenido de “El impacto de la Inversión Extranjera Directa en la economía dominicana”: http://asiex.org/dir/wp-content/uploads/2019/05/IMPACTO_IED.pdf
- Armstrong, K. y. (2008). Fundamentos de Marketing Octava Edición. México: Pearson Educación.
- ASIEX . (n.d.). Asociación de Empresas de Inversión Extranjera. Obtenido de Quiénes somos?: <https://asiex.org/dir/quienes-somos/>
- Callen, T. (2008). ¿Qué es el producto interno bruto? Vuelta a lo Esencial- Finanzas y Desarrollo.
- Caraballo, J. (2018, Octubre 25). Exportaciones de servicios representan gran oportunidad para República Dominicana y la región. Diario Libre .
- Caraballo, J. (2018, octubre 25). Listin Diario. Obtenido de Listin Diario: <https://www.diariolibre.com/economia/exportaciones-de-servicios-representan-gran-oportunidad-para-republica-dominicana-y-la-region-LJ11099130>
- Caraballo, J. (2019, Julio 21). Call centers buscan crear 60,000 empleos en cinco años. Diario Libre .
- CEI-RD. (2017, Noviembre). Obtenido de CEI-RD.
- CEI-RD. (2017, Noviembre). CEI-RD. Obtenido de CEI-RD: <http://cei-rd.gov.do/ceird/transparencia/publicaciones/2018/Exportaciones%20de%20Servicios%20-%20Tendencias%20Mundiales%20y%20Dominicanas.pdf>
- Cei-RD. (n.d.). Contact Centers & BPO´s . Santo Domingo: Cei-RD.
- CEPAL . (2016, Junio). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40213-la-inversion-extranjera-directa-america-latina-caribe-2016>

CEPAL. (2015). La Inversión Extranjera Directa en América Latina y el Caribe. Santiago, Chile : .

CEPAL. (2017, Septiembre). CEPAL. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42023-la-inversion-extranjera-directa-america-latina-caribe-2017>

CEPAL. (2018). CEPAL. Obtenido de CEPAL : <https://www.cepal.org/es/publicaciones/43689-la-inversion-extranjera-directa-america-latina-caribe-2018>

CEPAL. (2019, Agosto). CEPAL. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44697-la-inversion-extranjera-directa-america-latina-caribe-2019>

CNZFE. (n.d.). Consejo Nacional de Zonas Francas Exportadoras . Obtenido de Quienes Somos?: <http://cnzfe.gob.do/index.php/es/sobre-nosotros/quienes-somos>

Concha, J. R. (2006, septiembre 01). Universidad ICESI. Obtenido de Universidad ICESI : <https://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2006/09/01/exportaciones-de-servicios/>

Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación. (2018). Obtenido de Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación: <http://cnzfe.gob.do/index.php/es/noticias/item/787-call-center-creceran-7-3-en-el-2018>

Corcino, P. (17 de Julio de 2018). Call centers aportan más de 20 mil empleos a la economía dominicana. Recuperado el 09 de Marzo de 2020, de www.eldinero.com.do: <https://www.eldinero.com.do/63542/call-centers-aponan-mas-de-20-mil-empleos-a-la-economia-dominicana/>

Corcino, P. (2018, julio 17). El Dinero . Obtenido de Call Centers aportan más de 20 mil empleos a la economía dominicana:

<https://www.eldinero.com.do/63542/call-centers-aportan-mas-de-20-mil-empleos-a-la-economia-dominicana/>

DIGEIG. (n.d.). Datos Abiertos Gob RD . Obtenido de Centro de Exportación de la República Dominicana : https://datos.gob.do/organization/about/centro-de-exportacion-e-inversion-de-la-republica-dominicana-cei-rd?__cf_chl_jschl_tk__=1a068d595db3114479349b0150165ef4604cc673-1583713973-0-Aaf_CIRQ2GGspYQSTHz4PMm2cpZOZjIHAoBa5N-sJXZYXljxkQM5zroyn2hAhJ_4M8U_2Gms

Dominguez Cevallos, M. A. (2012). Inefectividad de las reestricciones a la importaciones. Periodo 2008-2012. Quito, Ecuador : Universidad San Francisco de Quito .

El Dinero. (2018, Julio 12). El Dinero. Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do/63329/los-call-centers-y-la-generacion-de-empleos-formales/>

instituto Superior de Empresas y Finanzas (ISEFI). (2018, enero 8). Obtenido de instituto Superior de Empresas y Finanzas (ISEFI): <https://isefi.es/diferencias-entre-inversion-directa-e-inversion-indirecta/>

Jaimes, B. A. (n.d.). zonaeconomica.com. Obtenido de zonaeconomica.com: https://www.zonaeconomica.com/inversion_extranjera

Medina, G. (2018, agosto 14). Inversión extranjera directa explica el crecimiento económico de República Dominicana. elDinero.

Medina, G. (2019, Febrero 5). El Dinero. Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do/77090/inversion-extranjera-directa-en-republica-dominicana-cayo-un-29-6-durante-2018/>

MICM . (n.d.). Ministerio de Industria y Comercio y MiPyMES. Obtenido de Quiénes Somos?: <https://www.micm.gob.do/nosotros/quienes-somos>

- OIT . (2004, Agosto 09). Organización Internacional del Trabajo . Obtenido de ¿Qué es el trabajo decente?: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm
- OMAL. (n.d.). Observatorio de Multinacionales en América Latina . Obtenido de Observatorio de Multinacionales en América Latina : <http://omal.info/spip.php?article4822>
- OMAL. (n.d.). Observatorio de Multinacionales en América Latina . Obtenido de Observatorio de Multinacionales en América Latina : <http://omal.info/spip.php?article4841>
- Rosa, A. d. (2012, Septiembre 26). El Caribe. Obtenido de El Caribe: <https://m.elcaribe.com.do/2012/09/26/camino-liderazgo-regional-los-call-centers/>
- Severino, J. (2019, mayo 09). El Dinero . Obtenido de La Inversión Extranjera en República Dominicana es poco diversificada: <https://www.eldinero.com.do/83030/la-inversion-extranjera-en-republica-dominicana-es-poco-diversificada/>
- Thompson, I. (n.d.). PromoNegocios.net. Obtenido de PromoNegocios.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- TP Capitals. (2019, julio 1). TP Capitals. Obtenido de TP Capitals: <https://www.tpcapitals.com/accion/portafolio-de-inversion/>
- Unitel . (n.d.). Unitel Soluciones e Infraestructuras Tecnológicas . Obtenido de Unitel Soluciones e Infraestructuras Tecnológicas : <https://unitel-tc.com/diferencia-entre-call-center-y-contact-center/>
- Vergara, S. (Junio de 2004). CEPAL. Recuperado el 09 de Marzo de 2020, de La inversión extranjera directa en República Dominicana y su impacto sobre la competitividad de sus exportaciones.: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4545/1/S044313_es.pdf

Vergara, S. (2004). La inversión extranjera directa en República Dominicana y su impacto sobre la competitividad de sus exportaciones. Santiago de Chile: CEPAL .

Zonaeconomica.com. (n.d.). Obtenido de zonaeconomica.com:
<https://www.zonaeconomica.com/inversi%C3%B3n-extranjera>

Anexo n°5

Acceso preferencial de la República Dominicana a mercados



Fuente: Informe “Proyectos de Inversión en la República Dominicana” del CEI-RD