

Respondiendo a la llamada

[Elizabeth Dickinson](#)

En el apogeo de la guerra civil colombiana, en 2002, Mario Escobar, entonces estudiante de Económicas de 23 años en Bogotá, se dio cuenta de una tendencia inquietante. Las FARC habían empezado a *plantar* minas antipersona por todo el campo. Las víctimas empezaron a aumentar; entre 2001 y 2006, los muertos se triplicaron, hasta llegar a más de 1.100 al año. Miles de granjeros y campesinos resultaron heridos, y muchos de ellos fueron forzados a trasladarse a las ciudades a pedir limosna.

Ansiosos por asistir a estas víctimas de las minas antipersona, Escobar y algunos amigos idearon una estrategia única: formarlos para trabajar en *call centers* (servicios de atención al cliente). Este tipo de trabajo requiere poco movimiento físico. Eccos Contacto Colombia, el proyecto que fundaron, imparte cursos de formación para este trabajo de nueve meses para afectados por el conflicto. Estas empresas sufren a menudo altas tasas de rotación –los puestos son generalmente ocupados por jóvenes profesionales que consideran el trabajo un punto de partida en la escalera del empleo–, pero los trabajadores discapacitados, que sufren entre un 80% y un 90% de tasa de paro en la región, están menos inclinados a dejar un trabajo así. Esto supone que las inversiones en formación valen la pena. “Transformamos el ser minusválido en una ventaja competitiva”, explica Escobar. Hoy, graduados de Ecco trabajan en el corazón de la industria de *call centers* colombiana, que está en auge y crece un 40% al año. Gracias al claro acento colombiano y a su zona horaria, estas empresas prestan servicio en toda la región, incluyendo Argentina, Chile, México y Perú. Hay más de 53.000 personas trabajando en compañías de comunicación telefónica. El Gobierno espera que cinco nuevas empresas despeguen este año y planea reintegrar a antiguos guerrilleros de todo el país usando el modelo de Ecco. Llame a Colombia y verá que funciona.

Fecha de creación

30 marzo, 2009