

PROYECTO MEMORIAS DE UNA PANDEMIA: TESTIMONIOS, REFLEXIONES Y ANÁLISIS DESDE LAS VIVENCIAS DE AMÉRICA LATINA

**PANDEMNESIS: ARCHIVOS TESTIMONIALES, DIARIOS DE LA EXPERIENCIA,
CRÓNICAS Y FUENTES DESDE AMÉRICA LATINA**

FICHA PARA ARCHIVO TESTIMONIAL

Lugar y fecha: Bogotá, 22 de mayo de 2020.

Código: AT04CE12

Nombre de quien testimonia: Cristian Daniel Meneses.

Actividad que desempeña: Asesor Call Center (21 años).

Entrada: Comercio.

Ítem: Especializado 12.

Antes de la pandemia mi trabajo pues básicamente yo trabajo en un call center, el call center tiene varias campañas, varias empresas con las que tiene convenio, la empresa es una prestadora de servicios, es una tercería para empresas, las cuales la empresa pues pide su servicio como call center y pues funciona como terceros. Mi campaña está directamente relacionada con [...], con [...] Bogotá y Santander y básicamente mi labor pues consiste en atender los pedidos de los clientes, atención al usuario, estados de pedido y pues en general el manejo de la línea. Antes de la pandemia, bueno los turnos son, yo trabajo nocturno (cuestión de la Universidad) entonces pues mi horario es nocturno, siempre los turnos son de 10 de la noche a 6 de la mañana y pues antes de la pandemia pues digamos que vivo más o menos a una hora de la empresa, entonces me levantaba [...] o pues me empezaba a arreglar a las 6, 8 de la noche, dependiendo el turno y [...] pues Transmilenio, normal común y corriente y en las mañanas me devolvía para mi casa, a descansar.

Cuando empezó el tema de la cuarentena, pues no de la cuarentena sino como el [...] susto del virus, que había algo, que teníamos que cuidarnos [...], pues sí empezamos como a alejarnos un poco, en la noche pues no hay tanta gente como en el día en la empresa, porque en el día manejan muchas más campañas, en las noches estamos únicamente nuestra campaña, en el día sí hay más de 10 campañas, entonces pues sí era mucha más gente, en la noche no es tanta. Solo [...] éramos más o menos 23 personas y el celador, no era nadie más, en la mañana sí es mucha más gente, muchos más celadores, los superiores, otras campañas, es bastante gente, mucha, mucha gente. Pero entonces pues empezaron con el cuidado, en la noche era un poco molesto porque en el día no podían hacer aseo entonces lo hacían en la noche y las aspiradoras, las señoras del aseo limpiando todos los teclados de la operación porque son muchos, muchos computadores, entonces era un poco lioso el trabajo, pero pues no tenían más tiempo para hacerlo, pero igual sí, siempre han cumplido con su trabajo de limpiar [...]. Antes de que empezará la cuarentena, ellos nos hicieron ir allá a la empresa, nos capacitaron cómo iba a ser el manejo desde la casa, porque nos

mandaron a las casas antes de que empezará el aislamiento obligatorio a nivel nacional, antes de que empezara en Bogotá, de hecho, más o menos una semana antes de que empezara en Bogotá.

[...] Actualmente [...] pues ha sido un poco complicado adaptarse, al principio fue un poco lioso porque pues las personas que eran de la parte de tecnologías tuvieron que hacer muchísimo trabajo para poder colocar todos los aplicativos en cada computador. Igual la empresa cuando el asesor o la persona no tenía computador pues le prestó y actualmente le está prestando el equipo y pues todas las personas de tecnologías tienen que hacerlo por "remoto" y configurar todo para que se pueda trabajar, nos dieron diademas, y pues la verdad sí se han portado bastante bien en cuanto a los equipos, pero pues a veces el sistema se cae, los muchachos de [...] tienen que estar ahí muy pendientes, hay un grupo en WhatsApp solo para eso. Ha sido un poco pues lioso, con respecto al trabajo ha sido a veces un poco molesto el hecho de trabajar acá en mi casa, vivo con mis papás que son de la tercera edad, entonces a veces en la noche no los dejo dormir por estar trabajando, a veces a pesar de que mi Internet es bueno a veces es intermitente, la verdad tengo muchos compañeros que el Internet no es tan bueno y por eso sí ha sido bastante lioso, pues el hecho de que el Internet a veces se caiga, toca reponer el tiempo que se desconecte [...] una o dos horas, el tiempo que duran desconectados hay que reponerlo después de turno, o que se vaya la luz, la verdad hay muchas personas de la empresa, hay varios jefes que están como un poco preocupados por la gestión, porque obviamente no es lo mismo la gestión desde la casa que en la empresa, es muy difícil que ellos tengan el control sobre muchos asesores que no son tan juiciosos, que no cumplen con todo, entonces pues es un poco complicado. Pero en cuanto a mi trabajo, creo que ha sido bueno, también me ha servido mucho trabajar desde la casa el hecho de no tener que desplazarme, de no tener que perder tiempo de la casa a la universidad, de ahí a la empresa, de la empresa a la casa. El transporte al día era más o menos unas cuatro horas, entonces pues siempre es mucho tiempo que aprovecho.

Y siento que después de la pandemia, depende cómo sea el, digamos todo el tema de la cuarentena, porque pues sí se quita así como así pero el virus sigue pues sería un poco complicado, porque pues no estamos tan pegados allá en la operación, en el Call Center, pero igual el hecho de transportarse, el hecho de andar en transporte público es muy, muy complicado; más que tanto en la empresa, creo que lo más complicado es el transporte, pues digamos que si existe una cura y todo se soluciona, creo que volvería a la normalidad, no habría tanto lío. El problema es cuando ya caiga la crisis económica y no tengamos pues más que volver a trabajar como en forma, aunque siento mi trabajo no tendría que pues obligarme a trabajar allá directamente, puedo hacer casi la misma gestión, de pronto un poquito más lento a veces, pero creo que es básicamente la misma gestión que desde, o sea, la misma gestión desde mi casa que desde la empresa, entonces creo que no habría lío con eso.

Anexa: Audio Comercio – Especializado 12. Entrada: Comercio.

Código: AT04CE12

Levantamiento: Diego Alejandro Rodríguez Wilches.

Revisión: Adrián Serna Dimas.

Citación: Archivo Testimonial DESUD/CLACSO (2020). Testimonio AT04CE12, 2 fls.

Entradas relacionadas: Profesión, Relaciones sociales (Familiares y Laborales).