

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, 19 de mayo de 2020.	Código: AT12CPR16
Nombre de quien testimonia: Anónimo.	
Actividad que desempeña: Asesora Comercial Call Center en Ventas (43 años).	
Entrada: Cuidado.	Ítem: Personal Rutinas 16.
<p>Gracias, buenas noches, mi nombre es Sandra, trabajo en un call center y autorizo hacer este testimonio. Bueno, [antes de la pandemia] normalmente me levantaba a las cinco de la mañana para alistarme y dejar las cosas preparadas pues en mi casa. Salía a tomar mi transporte a las seis de la mañana para entrar a mi trabajo a las siete y treinta de la mañana. Yo vivo en el sector de Suba y mi trabajo queda en Unicentro, entonces por la cantidad de trancones entonces yo prevenía llegar más temprano a mi trabajo. El ingreso es a las siete y treinta de la mañana. Nosotros tenemos un <i>break</i> de quince minutos en la mañana donde podíamos salir a tomar nuestro desayuno, tenemos una hora de almuerzo que era de doce a una de la tarde y por la tarde volvíamos a tener otros quince minutos de <i>break</i>. En qué consistía mi trabajo: en hacer llamadas a nuestros clientes, vender los productos que están en la oferta y pues hacer el seguimiento con los clientes y realizar pues ventas diarias, porque nuestro trabajo se trata de eso, el trabajo de nosotros es ventas, nosotras somos asesoras comerciales y lo que hacemos es pues generar ventas diarias. La salida es a las seis o cinco y treinta de la tarde dependiendo el día de la oferta, dependiendo el producto que estemos pues vendiendo. Y la llegada a la casa pues siempre era un poquito complicada porque es la hora pico, entonces yo estaba llegando a mi casa alrededor de las siete y treinta de la noche o a las ocho de la noche dependiendo pues el tráfico del día. Entonces eso es lo que yo hacía diariamente en mi trabajo. [...] En los fines de semana, [...] el sábado el horario de entrada era de nueve de la mañana a una de la tarde con también con quince minutos de <i>break</i> sin trabajar los domingos ni festivos. [...] Nosotros vendemos productos de belleza, cremas para el rostro y cremas para el cuerpo y también tenemos otra línea que es bionutrición, son productos 100% naturales para la salud, entonces esos son los productos que se venden a diario.</p> <p>Bueno, ahorita yo estoy trabajando ya desde mi casa y todos mis compañeros estamos trabajando desde casa. Al comienzo fue un poquito difícil porque no teníamos los materiales como los teníamos digamos en la oficina, no teníamos los implementos necesarios, tuvieron que traernos nuestros computadores desde la</p>	

oficina, pero eso fue como después de quince días. Entonces yo empecé a trabajar aquí con el programa de la oficina pero [desde] el computador de mi hijo, entonces fue un poco complicado el acceso a la red al comienzo para poder tener el programa. Ya como a los quince o veinte días ya los jefes decidieron enviarnos nuestros computadores y todas nuestras herramientas de trabajo ya a las casas, entonces ya desde nuestro computador empezamos ya a generar llamadas desde nuestro programa porque nosotros lo que hacíamos era llamar a los clientes de nuestros teléfonos celulares y con una SIM que [...] nos aportó la compañía pues para poder hablar y llamar y hacer ventas con los clientes. Fue un poquito complejo en ese sentido, pero digamos los horarios son más extensos. Ahorita en casa nosotros tenemos horarios más extendidos, trabajamos los sábados con horarios mucho más largos, estamos trabajando hasta festivos y más por este mes que es el mes de las madres, entonces obviamente que los horarios son más largos. [...] Los horarios son de siete de la mañana a siete de la noche y los sábados también [...] tenemos alargue de horario desde las siete y treinta de la mañana hasta las seis de la tarde o siete de la noche dependiendo pues también la oferta. En este momento yo no estoy haciendo pues mis *breaks* porque pues estoy aquí en mi casa, entonces la verdad no estoy haciendo los *breaks* de la mañana ni de la tarde y en mi hora de almuerzo si la estoy haciendo completa pero entonces me dedico acá en mi casa yo misma realizar el almuerzo ¿no? Y estar aquí pendiente de las cosas de mi casa y pendiente de las cosas del trabajo. ¿Qué ha cambiado? Ha cambiado un poco la temática porque yo debo estar muy pendiente de todas mis compañeras, hacerles seguimiento de las entregas de los pedidos, todo lo debo hacer por correo y nosotras nos estamos comunicando por medio de WhatsApp pues para poder generar bien las entregas, comunicarnos con la transportadora, estar comunicándome yo con el jefe de bodega, realizando los pedidos, los que se dan por devolución, los que son fuera de la ciudad porque hay que hacerles un seguimiento a los pedidos que son fuera de la ciudad para que lleguen a tiempo, que se vayan bien con todos los productos que el cliente verdaderamente está solicitando y no tengamos ninguna devolución. Entonces todo esto es ahora, como no estamos presenciales entonces nos toca por medio de WhatsApp o por medio telefónicamente, entonces ha sido un poquito como complejo en esa parte.

Bueno, [después de la pandemia] pues va a ser como un poquito complejo porque no sabemos, no nos han informado si vamos a trabajar todo este año desde la casa o de pronto si los jefes determinen que ya sea momento de ingresar o de regresar a la oficina. Yo creo que sí van haber muchos cambios porque somos muchísimas personas que estamos trabajando digamos dentro de esa oficina, somos gente de contabilidad, estamos los del área comercial, entonces yo creería que vamos a tener que protegernos muchísimo más, andar con tapabocas, con guantes, estar desinfectando todo lo que es la oficina. Entonces eso sí ya lo va a determinar entonces ya los gerentes y pues los jefes [...] entrarán a mirar si es mejor trabajar todos desde casa, porque si esto va para largo durante este año yo creería que lo más conveniente sería que todos siguiéramos trabajando desde casa, pero pues eso sí ya lo determinan los jefes, porque todos los equipos los tenemos cada uno en su casa y pues estamos como trabajando así mejor [...].

Anexa: Audio Cuidado Personal – Rutinas 16. Entrada: Cuidado. Impreso en Antología.	Código: AT12CPR16
Levantamiento: Cristian Felipe Patiño Cáceres.	
Revisión: Adrián Serna Dimas y Carlos Reina Rodríguez.	
Citación: Archivo Testimonial DESUD/CLACSO (2020). Testimonio AT12CPR16, 3 fls.	
Entradas relacionadas: Comercio (Especializado), Negocios (Ventas), Oficios (Empleado), Relaciones sociales (Familiares, Hábitos).	