

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: Chía, Cund., 17 de mayo de 2020.	Código: AT12CPR18
Nombre de quien testimonia: Sebastián Díaz.	
Actividad que desempeña: Agente contact center (30 años).	
Entrada: Cuidado.	Ítem: Personal Rutinas 18.
<p>Mi nombre es Sebastián Díaz, soy agente de contact center de una universidad y autorizo el uso de este testimonio para fines académicos y de investigación. Mi rutina laboral antes de la pandemia se radicaba en asistir a un espacio físico de trabajo, es decir, a la universidad donde trabajo, [donde] tengo dos turnos: uno que es de ocho de la mañana a cuatro de la tarde [y el otro es] de once de la mañana a siete de la noche, de lunes a viernes y los sábados de ocho de la mañana a una de la tarde. En [mi] rutina laboral yo llegaba, me conectaba a las ocho o a las once de la mañana, [luego] salía a break. [Mi trabajo consiste] en llamar a los interesados en programas de pregrado [o] posgrado, recibir llamadas de las personas de la universidad o de aspirantes. Allí compartía con mis compañeros de trabajo y salía. [...] La rutina era eso, llegar, cumplir el horario laboral y salir a las cuatro [de la tarde] o a las siete [de la noche]. Cuando salía a las cuatro [...] a veces iba y hacia otras actividades, cuando salía a las siete de la noche no hacía otras actividades, si no [que] me regresaba a la casa, eso hacía, realmente así era mi rutina laboral.</p> <p>En este momento [durante] la pandemia mi rutina laboral ha cambiado en el tema de movilidad, porque ya no tengo que movilizarme al espacio físico, que es la universidad, sino [que] lo hago desde la casa. Por el [tipo de] trabajo que realizo hay posibilidades de hacer teletrabajo, entonces me levanto mucho más tarde, dependiendo la hora [de entrada]. Si es a las ocho o a las once de la mañana, desayuno, me baño y ya no tengo que pensar en que tengo que coger un transporte o llegar a un lugar específico, [porque ahora] lo hago desde aquí. La rutina en cuanto a lo laboral es lo mismo al trabajo, más no en el hecho de compartir, porque [ahora] estoy en una habitación solo con mi familia, que en este caso habito con mi madre, no tengo que compartir con nadie [más], sino solo con el computador y ya. Con mis compañeros la comunicación ya no es física, sino por medio</p>	

de vídeo llamadas o llamadas por Teams o por WhatsApp, también cambió ese compartimiento con mis compañeros de trabajo, [porque antes] sí había un contacto [físico]. Las capacitaciones que teníamos también cambiaron, porque [antes] eran presenciales [...], ahora también [se realizan] por Teams, solo vemos y escuchamos a la persona y ya, no hay contacto físico, esa es la situación actual de mi rutina laboral.

¿Cómo será mi rutina laboral después de la pandemia? Es una incertidumbre, porque no sabemos en el contexto en el que yo estoy, que es [el] educativo, el hecho de que tomen la medida de abrir la universidad es todavía complejo ¿no?, por el tema del aislamiento, el tema de la distancia que hay que tener. Nosotros trabajamos en la parte de contact center [y] en donde estamos la distancia no es de un metro, [porque] es [un espacio] pequeño y adicional [a esto] no es que estemos pegados, pero no estamos a una distancia de un metro, entonces las condiciones sí van a cambiar mucho. Primero esperar el aval de que permitan abrir la universidad [...], para los estudiantes o no sabemos si primero van a abrir para las personas que trabajan en las diferentes áreas [de] la universidad, es todavía una incertidumbre y no se sabe que va a pasar, pero efectivamente sí va haber un cambio, porque no es lo mismo vivir este aspecto y creer que uno va a volver a la normalidad que dejó antes de que todo esto pasará. La rutina laboral en cuanto al transporte va [a] ser también compleja, porque hay que tener medidas de protección, de bioseguridad, ya uno no va a estar con la misma tranquilidad, ya toca estar prevenidos, lavarse las manos, usar tapabocas o si es posible una careta en el servicio público, creo que si va a ser un cambio bastante significativo mientras se vuelve a otra normalidad post pandemia, que definitivamente será muy diferente a la que dejamos antes de que ocurriera esta emergencia epidemiológica.

Anexa: Audio Cuidado Personal – Rutinas 18. Entrada: Cuidado.

Código: AT12CPR18

Levantamiento: Ana Esther Toro Herrera.

Revisión: Adrián Serna Dimas, Carlos Reina Rodríguez y Natalia Valbuena.

Citación: Archivo Testimonial DESUD/CLACSO (2020). Testimonio AT12CPR18, 2 fls.

Entradas relacionadas: Comunicación, Educación (Administración), Movilidad, Relaciones sociales (Familiares).