

**CONCLUSIONES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SINDICAL AÑO 2012
CONDICIONES DE TRABAJO. METAS COMERCIALES. REMUNERACION VARIABLE ARBITRARIA**

nuestra salud en riesgo

Una exitosa experiencia de PARTICIPACION fue la generada por los cursos de capacitación organizados por la **Secretaría de Organización y Capacitación Sindical**, la **Secretaría de Cultura y Educación** y la **Pro Secretaría de Seccionales**, a cargo de los Cros. *Walter Rey, Luis Ortega, y Juan Pallo*. En esa experiencia participaron 1.011 delegados y activistas provenientes de la Banca Pública, Privada y Cooperativa de todo el país. Se trabajó en la modalidad de taller y se proveyó de material de estudio e información general: **legislación laboral, manual del delegado, sobre organización sindical, herramientas legales, salud y seguridad laboral, historia de la Asociación Bancaria e Historia Monetaria de la República Argentina.**

Los temas abordados fueron: **rol del delegado, relación salud-trabajo, sistema de salud, aseguradoras de riesgos del trabajo y obras sociales, conceptos generales sobre accidentes, enfermedades y riesgos laborales.**

Elo dio lugar a un enriquecedor debate organizado por los coordinadores, *Viviana Cifarelli, Oscar Martínez, Hernán Rubio y Daniel Jiménez Saez*, profesionales integrantes del **Taller de Estudios Laborales**, quienes a su vez elaboraron un completo informe del que ofrecemos un extracto.

Síntesis de los diagnósticos y propuestas elaborados en los distintos talleres

Es de destacar el consenso que hubo entre los participantes en los talleres en cuanto a los principales problemas y riesgos que están **afectando la salud de los trabajadores bancarios**, así como sobre las causas y acciones sindicales posibles de llevar adelante.

Señalaron una gran cantidad de dolencias y patologías, pero resultó muy llamativa la generalización de los problemas psíquicos y emocionales que se padecen. Este último aspecto merecería una atención especial, tanto de la autoridad pública como de la empresaria, es uno de los menos reconocidos en los hechos y por la legislación.

El informe que describe los principales riesgos, necesariamente lleva a una discusión más amplia, que incluye el debate de cómo y en función de qué está organizado el trabajo de los bancarios, además de su relación con el Convenio Colectivo de Trabajo.

RIESGOS FÍSICOS

En líneas generales se señaló la existencia de importantes problemas de infraestructura que se traducen en riesgos para los trabajadores. Hubo mención a problemas de esta índole tanto en antiguos edificios como en los nuevos.

- **Ruido.** Se trata de un factor constante durante toda la jornada que provoca problemas de audición y de esfuerzo de la voz. Se mencionó que a partir de la implementación de recientes medidas de seguridad, los vidrios que separan al cajero del cliente impiden una conversación normal. La implementación de esta medida, no se acompañó con la instalación de intercomunicadores o micrófonos para facilitar el intercambio, por lo que los cajeros se ven obligados a gritar y esforzarse para poder escuchar. A esto se le suma otras fuentes de ruido en el ambiente tales como las anticuadas impresoras de punto o en otro orden de cosas las quejas de los clientes.
- **Iluminación inadecuada.** Ni la cantidad ni la disposición de la iluminación respecto de los puestos de trabajo suelen ser correctas, lo que implica esfuerzo visual.
- **Acondicionamiento del aire.** Este es un problema en cualquier momento del año, tanto la calefacción como la ventilación suelen ser inadecuadas. Entre otros problemas se mencionó que no existe mantenimiento de los equipos, o bien que en algunos sectores se requieren muy bajas temperaturas para la preservación de máquinas y equipos, o, sobretodo en las nuevas sucursales, que existen importantes problemas de calor cuando los puestos de trabajo se encuentran ubicados frente a grandes ventanales de vidrio. En el caso de los cajeros, las mamparas de vidrio entorpecen la circulación normal de aire.

RIESGOS QUÍMICOS

El principal riesgo que se mencionó es la exposición a sustancias empleadas para el aseo de los lugares de trabajo, porque muchas veces la limpieza de las instalaciones se realiza durante el horario de trabajo.

RIESGOS BIOLÓGICOS

- En este aspecto se enumeraron una gran cantidad de fuentes de riesgos:
- Falta de higiene en los tanques de agua.
 - Falta de limpieza o cambio de filtros en los sistemas de acondicionamiento del aire.



Movilización del 10 de Mayo

- Presencia de plagas e insectos. Habitualmente no se realizan fumigaciones.
- Escaso y mal mantenimiento de los baños.
- En el caso de los cajeros la manipulación de billetes supone la exposición a gérmenes.
- Contacto con clientes que pueden padecer enfermedades contagiosas.
- Falta de elementos de higiene.

RIESGOS ERGONÓMICOS

En este aspecto también existen múltiples factores:

- **Mobiliario.** En general el mobiliario no es el adecuado para las distintas funciones.
- Las cajas no tienen un diseño ergonómico; existe una disposición incorrecta de las computadoras que implican reiteradas posturas inadecuadas durante toda la jornada.
- El uso continuo de sellos, y las

posturas en las que se debe trabajar ocasionan trastornos músculo-esqueléticos. En numerosos casos se denunció la mala calidad de los sellos, que obliga a un mayor esfuerzo, repercusión en articulaciones o a tener que intentar sellar más de una vez.

- El exceso de uso de los mouses de las computadoras tiende a generar patologías como el síndrome de túnel carpiano.

RIESGOS PROVENIENTES DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS

Como se desprende del detalle de los riesgos mencionados anteriormente, las deficiencias en la infraestructura y equipamiento son múltiples y determinan claros riesgos para los trabajadores.

(a la pág. 12)

Como ya se señaló, el equipamiento es deficiente y en general sin mantenimiento. Entre otros se mencionó la falta de sillas, falta de espacio para trabajar con comodidad, monitores que fallan o están en mal estado, que ocasionan problemas para la lectura. Ausencia de micrófonos en las cajas que obliga a subir la voz para que el cliente escuche. Falta de baños para el público. Este no es un tema menor porque lleva a que los clientes tengan que usar los baños de los trabajadores (con los problemas de higiene que esto supone) o provoca enfrentamiento entre trabajadores y clientes.

Otro riesgo extendido es el eléctrico. Se mencionó el uso habitual de prolongaciones improvisadas y/o "zapatillas", cables expuestos y sueltos por los pisos, enchufes rotos, en malas condiciones o mal ubicados, el uso de "triples" para conectar múltiples equipos a un solo tomacorriente, entre otros. Todo esto genera tanto el peligro de un shock eléctrico como el de incendio. En general, además, no existe descarga a tierra ni disyuntores especialmente en las sucursales más antiguas. En muchas sucursales no existen luces, ni salidas de emergencia. Sobre todo en las cajas con el nuevo sistema de mamparas, no existen vías de escape.

Por otra parte no suelen existir espacios para refrigerio o almuerzo, o no cumplen con las condiciones mínimas para su uso.

RIESGOS PSICOSOCIALES Y ORGANIZACIONALES

Es importante resaltar que este tipo de riesgos, casi no reconocidos y menos aún legislados, es uno de los principales que ha aparecido, en forma extendida en los distintos bancos y regiones del país, asumiendo formas muy semejantes.

Se mencionaron experiencias derivadas de la organización y la división del trabajo que evidentemente constituyen

riesgo para la salud psíquica y emocional de los trabajadores.

Algunas de ellas son:

- Se ejerce por parte de los superiores una presión *continua y constante* para cumplir con metas y objetivos de ventas, impuestos en forma arbitraria y que en líneas generales resultan imposibles de cumplir para los trabajadores.
- La presión gerencial es común a las distintas entidades, junto con una asignación arbitraria de premios y promociones, con frecuentes episodios de discriminación por sexo y/o edad.
- Otra mención que se realizó, relacionada con la anterior, trata de una fuerte discriminación para los sectores operativos o de atención al cliente que están por fuera de las ventas. Es decir, existe una mayor valoración al sector de ventas porque es el que atrae ingresos para los bancos.
- En algunas regiones también se señaló que circulan rumores de que no se incorporarán más mujeres a las entidades para evitar licencias prolongadas por maternidad, etc. En este mismo sentido, se socializaron experiencias muy traumáticas de maltrato y violencia laboral sobre compañeras embarazadas.
- Otro aspecto de la organización del trabajo que se traduce en fuente de riesgo, es el tema de los horarios extendidos (en algunos sectores aún no se reconoce el pago de horas extras), y el no respeto a los horarios de refrigerio y almuerzo conforme lo establece el CCT. En el mismo sentido se suelen asignar arbitrariamente las vacaciones, en función de las necesidades de la empresa, obstaculizando la posibilidad de los trabajadores de planificar el merecido descanso anual junto con sus familias. Al respecto, fue extendida también en el sector de cajas, la mención a que se ven obligados a extender el horario porque se agrega la tarea de revisión y confirmación de los depósitos realizados por los

clientes en las terminales de autoserivicio, tarea que se comienza a hacer luego del horario de atención al cliente.

- No se respetan las categorías establecidas en el Convenio Colectivo, alterando en los hechos roles y jerarquías. Las órdenes suelen ser confusas y cambiantes, lo que sumado a la imposición de la polivalencia lleva a que los trabajadores no tengan en claro sus funciones y se enfrenten entre sí.
- Las capacitaciones no son adecuadas. Generalmente llegan circulares con procesos de trabajo nuevos que implican nuevas obligaciones, que el trabajador recibe vía mail. Debe garantizar la lectura y la comprensión individual de la misma, debe además hacerlo en el horario de trabajo, cuando en líneas generales no tiene tiempo suficiente, y debe desarrollarla.
- La vigilancia y supervisión permanente a través de cámaras de seguridad y los llamados "clientes fantasmas", conforman otro aspecto que genera malestar e inseguridad cotidianamente. Se le llama "clientes fantasmas" a aquellos enviados por el propio banco para supervisar la calidad de la atención y el desenvolvimiento y puesta en juego de los conocimientos del trabajador de venta.
- Todo esto agravado por la insuficiencia de personal, cuestión central que ha sido mencionada por la totalidad de los participantes.
- A esto hay que sumarle el cúmulo de tareas impuestas que lleva a que los clientes se constituyan en una presión diaria y constante, que se manifiesta en quejas, gritos, aplausos, agresión verbal, etc. A su vez, el encaje diario autorizado es irrisorio frente a la realidad y exigencias de atención al público, lo cual obliga a los trabajadores a hacer esperar a los clientes para conseguir las autorizaciones correspondientes, o a romper con las normas de seguridad (con el aval de los jefes) para poder alcanzar los objetivos.
- En otro orden de cosas se mencionó

que en general la seguridad para la custodia de los valores es insuficiente, y genera una sensación de inseguridad y miedo.

- Otro punto no menor que se ha mencionado en muchas seccionales, es la persecución por participar gremialmente o simplemente por estar afiliado al Sindicato. También se hizo referencias a múltiples casos de acoso laboral y sexual.
- Un apartado especial merecen los trabajadores transferidos de la Provincia de Córdoba. Producto de la privatización del Banco Social de Córdoba y el Banco Provincia de Córdoba estos trabajadores han sido trasladados durante los años 1998, 2001 y 2003. Han sido expuestos a maltrato y discriminación por "venir impuestos de afuera".

Es válido recordar que todas las patologías que se desprenden de los riesgos organizacionales no son reconocidas por el actual sistema de la Ley de Riesgos del Trabajo.

ACERCA DE LAS PRINCIPALES CAUSAS Y ORIGEN DE LOS RIESGOS

Como surge del análisis realizado de los riesgos, muchos de los problemas de condiciones de trabajo y salud de los bancarios se derivan de **deficits infraestructurales y de equipamiento y mobiliario**, muchos de los cuales podrían ser fácilmente resueltos teniendo en cuenta los altos niveles de ganancia que muestra el sector financiero. Pero lo más llamativo y que requiere una especial atención son los múltiples y extendidos **riesgos psicosociales y de organización del trabajo**, que ponen en el debate las políticas empresarias de "gestión de personal", así como resalta el incumplimiento del Convenio Colectivo de Trabajo.

FALTA DE TRABAJADORES

En este sentido, el problema que se revela como el más grave es **la falta de personal**, que tiene varias implicancias para los trabajadores, que van desde la extensión del horario de trabajo (muchas veces sin el pago de horas extras), dificultades para hacer uso de los horarios de refrigerio, almuerzo o incluso la licencia anual de vacaciones, la cantidad cada vez mayor de tareas que deben asumir, la exposición al malestar y maltrato de clientes que se ven perjudicados por las demoras u otros problemas. Todo esto redundando en fuertes niveles de tensión, estrés, agotamiento y malestar anímico.

Hasta aquí el extracto de las conclusiones que nos fueron ofrecidas en el completo informe presentado por los organizadores en la reunión del **Secretariado General Nacional** del 19 de junio. Lo descripto, forma parte de las vivencias de todos los que tenemos el orgullo de ser delegados de nuestros compañeros. Fueron sedes de los cursos las Seccionales Santa Fe, Corrientes, La Plata, San Juan, Mar del Plata, Viedma, Trelew, Salta, Chivilcoy y Córdoba.