

## DOLORES EN EL TRABAJO Salud y medio ambiente laboral



### Nuestra Respuesta



Esta edición especial de Bancarios, dirigida especialmente a nuestras seccionales y comisiones gremiales internas, refiere a una encuesta y a una situación a la que la AB dio respuesta al lograr, en 2013, la creación de los Comités Mixtos de Salud, Seguridad e Higiene que deben conformarse con representantes de los bancos y nuestra organización gremial.

Durante lo que va del año paritarios de ambas partes han venido reuniéndose con el objetivo de dar cumpli-

miento a lo acordado; la realidad reflejada por este trabajo de nuestras Secretarías de **Organización, Cultura y Seccionales** nos exime de comentarios. La situación de los trabajadores bancarios en relación a la salud y la seguridad no es buena.

Es urgente que los Comités se constituyan y cumplan con su función. Ello beneficiará a los bancarios y a los bancos.

Sergio O. Palazzo  
Secretario General

# PRESENTACIÓN

En este informe se presenta un resumen de los primeros resultados definitivos del relevamiento nacional sobre salud y condiciones de trabajo, que fuera realizado durante los años 2012 y 2013.

El relevamiento se realizó a través de dos instrumentos de recolección de información: una encuesta de carácter individual y anónima, que apuntaba a detectar malestares y problemas de salud, medicación, riesgos psicosociales, etc., y una encuesta grupal, también anónima, que buscaba detectar los principales riesgos edilicios, de amoblamientos y equipos que afectan las condiciones y medio ambiente de trabajo.

El contenido de ambos instrumentos de recolección se basa en una amplia experiencia en este tipo de investigaciones, pero muy especialmente en las contundentes conclusiones de los 11 talleres sobre el tema de las condiciones de trabajo y la salud, llevados a cabo a lo largo de todo el país durante el año 2011 y comienzos de 2012 en las distintas seccionales de la **Asociación Bancaria**.

A través de ambas herramientas, se buscó avanzar más en el diagnóstico de la situación, como forma de contar con más elementos para poder defender la salud de los trabajadores. La información reci-



bida, cuantifica y permite conocer con mayor precisión toda la problemática señalada por los trabajadores bancarios que participaron de los talleres antes mencionados.

En este informe se señalarán las principales tendencias generales y los datos más significativos que se desprenden de las 2.994 encuestas individuales y las 295 encuestas grupales, realizadas en bancos públicos y privados de todas las seccionales del sindicato en todo el país.

## Principales resultados de la encuesta individual

Presentamos a continuación los resultados que surgen del procesamiento de las encuestas individuales ordenados según las siguientes categorías: Cantidad de encuestas realizadas; Datos de los encuestados; Dolores y malestar; Principales problemas de salud; Tiempos y carga de trabajo; Riesgos psicosociales; Medicación, Atención Médica; e Información sobre ART.



Curso de capacitación en Corrientes.



De izq. a der.: Arnaldo González, Mabel López, Juan Pallo, Walter Rey, Juan Lescano, Héctor Waldovino y José Ruiz Moreno.

## CANTIDAD DE ENCUESTAS

ENCUESTAS POR TIPO DE BANCO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Privado	1949	65,1
Público	883	29,5
Cooperativo	84	2,8
Otro	61	2,0
Sin datos	17	0,6
<b>Total</b>	<b>2994</b>	<b>100,0</b>

ENCUESTAS POR SECCIONAL DEL SINDICATO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buenos Aires	625	20,9
Mendoza	358	12,0
Córdoba	286	9,6
Rosario	168	5,6
Chivilcoy	139	4,6
Santa Fe	116	3,9
Río Cuarto	107	3,6
San Juan	95	3,2
Gral. Roca	64	2,1
Paraná	63	2,1
Viedma	59	2,0
Salta	58	2,0
San Francisco	54	1,8
Azul	50	1,7
Junín	44	1,5
Necochea	42	1,4
La Plata	40	1,3
Ushuaia	39	1,3
El Trébol	37	1,2
Gral. Villegas	36	1,2
Trelew	36	1,2
Bahía Blanca	35	1,2
Posadas	35	1,2
Pergamino	34	1,1
San Luis	34	1,1
San Rafael	34	1,1
Venado Tuerto	34	1,1
Comodoro Rivadavia	33	1,1
Gral. Pico	33	1,1
Chilecito	32	1,1
Paso De Los Libres	31	1,0
Rafaela	31	1,0
La Rioja	29	1,0
Chascomús	28	0,9
Santiago Del Estero	25	0,8
Reconquista	22	0,7
Catamarca	5	0,2
Sin Datos	3	0,1
<b>Total</b>	<b>2994</b>	<b>100,0</b>

# DOLOR EN EL TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrativo	1029	34,4
Cajero	728	24,3
Oficial de negocios	254	8,5
Oficial de cuentas	216	7,2
Banca personal	125	4,2
Polivalente	103	3,5
Banca PYME	101	3,4
Call center	63	2,1
Sistemas	37	1,2
Banca VIP	30	1,0
Gerente/subgerente	24	0,8
Tesorero/ tesorería	22	0,7
Leasing	16	0,5
Área legal	12	0,4
Jefe/ Supervisor	12	0,4
Analista	11	0,4
Prendario	10	0,3
Ordenanza	10	0,3
Oficial otros	10	0,3
Área contable	9	0,3
Lavado de dinero	5	0,2
Mantenimiento	5	0,2
Seguridad	3	0,1
Analista de Sistemas	3	0,1
Otro	132	4,4
Sin datos	24	0,8
<b>Total</b>	<b>2994</b>	<b>100,0</b>

## DATOS DE LOS ENCUESTADOS

SEXO	
	PORCENTAJE
Mujer	42,6
Varón	56,8
Sin datos	0,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

EDAD	
GRUPOS DE EDAD	PORCENTAJE
Hasta 25 años de edad	4,8
Más de 25 hasta 35 años	34,4
Más de 35 a 50 años	36,1
Más de 50 años	15,2
Sin datos	9,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

MÁXIMO NIVEL EDUCATIVO ALCANZADO	
	PORCENTAJE
Primario	0,4
Secundario	49,6
Terciario	24,9
Universitario	24,6
Sin datos	0,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>



ANTIGÜEDAD COMO BANCARIO	
	PORCENTAJE
Hasta 1 año	3,1
Más de 1 año hasta 5 años	21,8
Más de 5 hasta 10 años	19,3
Más de 10 hasta 25 años	35,0
Más de 25 años	20,2
Sin datos	0,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

ANTIGÜEDAD EN EL BANCO EN EL QUE TRABAJA ACTUALMENTE	
	PORCENTAJE
Hasta 6 meses	1,8
Más de 6 meses a 1 año	2,7
Más de 1 a 2 años	6,4
Más de 2 a 5 años	17,2
Más de 5 años	71,3
Sin datos	0,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

## DOLOR Y MALESTAR POR EL TRABAJO

¿SINTIÓ DOLOR, MALESTAR O PROBLEMAS DE SALUD POR CAUSA DEL TRABAJO DURANTE EL ÚLTIMO MES?	
	PORCENTAJE
Sí	92,2
No	7,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

DOLOR DE CABEZA	
	PORCENTAJE
Sí	65,6
No	34,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

MOLESTIAS EN LOS OJOS (Ardor, irritación, etc.)	
	PORCENTAJE
Sí	59,1
No	40,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

DOLOR EN LA MANO/MUÑECA	
	PORCENTAJE
Sí	32,9
No	67,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

CONTRACTURAS	
	PORCENTAJE
Sí	67,8
No	32,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

DOLOR DE CUELLO/NUCA	
	PORCENTAJE
Sí	64,2
No	35,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

DOLOR DE ESPALDA	
	PORCENTAJE
Sí	63,8
No	36,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

DOLOR DE PIERNAS	
	PORCENTAJE
Sí	37,4
No	62,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

MOLESTIAS GASTROINTESTINALES	
	PORCENTAJE
Sí	41,4
No	58,7
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

MANIFESTACIÓN ALÉRGICA	
	PORCENTAJE
Sí	23,2
No	76,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

AGOTAMIENTO DESPUÉS DEL TRABAJO	
	PORCENTAJE
Sí	94,3
No	4,6
Sin datos	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿EN EL ÚLTIMO MES, USTED HA TRABAJADO NERVIOSO O TENSO POR MOTIVOS LABORALES?	
	PORCENTAJE
Sí	59,2
No	39,7
Sin datos	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿EN EL ÚLTIMO MES, UD. HA PODIDO DORMIR BIEN?	
	PORCENTAJE
No	49,1
Sí	49,6
Sin datos	1,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿EN EL ÚLTIMO MES, UD. HA ESTADO IRRITABLE?	
	PORCENTAJE
Sí	49,8
No	48,7
Sin datos	1,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿EN EL ÚLTIMO MES, UD. HA TENIDO PROBLEMAS PARA CONCENTRARSE?	
	PORCENTAJE
Sí	42,9
No	55,5
Sin datos	1,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

## TIEMPOS Y CARGA DE TRABAJO

CANTIDAD DE HORAS TRABAJADAS POR DÍA	
	PORCENTAJE
Hasta 7:30 horas (Jornada Máxima por Convenio)	22,2
Más de 7:30 hasta 9 horas	59,1
Más de 9 horas	10,6
Sin datos	8,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿TIENE TIEMPO DE LLEVAR AL DÍA SU TRABAJO?	
	PORCENTAJE
No	43,7
Sí	54,3
Sin datos	1,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿LE EXIGEN QUE REALICE TAREAS QUE NO LE CORRESPONDE CUMPLIR?	
	PORCENTAJE
No	38,8
Sí	59,0
Sin datos	2,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿SON SUFICIENTES LOS TIEMPOS PAUTADOS DE DESCANSO?	
	PORCENTAJE
No	63,1
Sí	34,1
Sin datos	2,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿SE RESPETAN LOS TIEMPOS DE DESCANSO ESTABLECIDOS POR EL CONVENIO?	
	PORCENTAJE
No	59,5
Sí	36,9
Sin datos	3,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿TIENE INFLUENCIA SOBRE LA CANTIDAD DE TRABAJO QUE LE ASIGNAN?	
	PORCENTAJE
No	76,7
Sí	17,9
Sin datos	5,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿SU TRABAJO REQUIERE MUCHA CONCENTRACION?	
	PORCENTAJE
No	4,7
Sí	94,0
Sin datos	1,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿PUEDE TOMAR UN DESCANSO CUANDO USTED LO NECESITA?	
	PORCENTAJE
No	63,8
Sí	34,4
Sin datos	1,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿CUENTA EL ESTABLECIMIENTO CON EL PERSONAL NECESARIO PARA DESARROLLAR SU TAREA?	
	PORCENTAJE
No	82,2
Sí	15,3
Sin datos	2,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

¿CUENTA CON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR SU TRABAJO?	
	PORCENTAJE
No	65,9
Sí	32,2
Sin datos	1,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Carlos Cisneros en los talleres de capacitación en Salta.



# PROBLEMAS DE SALUD

## MEDICACIÓN

¿CONSUMIÓ MEDICACIÓN EN EL ÚLTIMO MES?	
	PORCENTAJE
Sí	82,9
No	17,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

CALMANTES DEL DOLOR (Analgésicos, aspirinas, genioles, etc.)	
	PORCENTAJE
Sí	64,2
No	35,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

RELAJANTES MUSCULARES (para contracturas o dolores musculares)	
	PORCENTAJE
Sí	48,5
No	51,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

PSICOFÁRMACOS (tranquilizantes, antidepresivos, ansiolíticos, etc.)	
	PORCENTAJE
Sí	12,6
No	87,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

MEDICACIÓN PARA EL APARATO DIGESTIVO (antiácidos, antiespasmódicos, etc.)	
	PORCENTAJE
Sí	34,3
No	65,7
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

MEDICACIÓN PARA EL SISTEMA CIRCULATORIO (Corazón, presión, etc.)	
	PORCENTAJE
Sí	12,2
No	87,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

## INFORMACIÓN SOBRE ART

¿CONOCE CUÁL ES LA ART QUE CONTRATÓ EL BANCO DONDE TRABAJA?	
	PORCENTAJE
No	27,5
Sí	71,1
Sin datos	1,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿TIENE LA TARJETA DE LA ART?	
	PORCENTAJE
No	39,6
Sí	58,6
Sin datos	1,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿RECIBIÓ ALGÚN TIPO DE CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA ART?	
	PORCENTAJE
No	84,9
Sí	13,2
Sin datos	1,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿SI UD. O UN COMPAÑERO SE ACCIDENTAN O TIENEN UNA URGENCIA DE SALUD, SABE QUÉ HACER?	
	PORCENTAJE
No	59,5
Sí	38,3
Sin datos	2,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

## RIESGOS PSICOSOCIALES

¿SU TRABAJO LO AFECTA EMOCIONALMENTE?	
	PORCENTAJE
Sí	51,5
No	46,7
Sin datos	1,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿LE CUESTA OLVIDAR LOS PROBLEMAS DE TRABAJO?	
	PORCENTAJE
Sí	60,8
No	37,1
Sin datos	2,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿SU TRABAJO REQUIERE QUE OFREZCA PRODUCTOS QUE PUEDEN PERJUDICAR AL CLIENTE?	
	PORCENTAJE
Sí	23,4
No	74,2
Sin datos	2,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿SUS JEFES LO OBLIGAN A BRINDAR INFORMACIÓN DISTORSIONADA O NO CORRECTA?	
	PORCENTAJE
Sí	17,2
No	80,6
Sin datos	2,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿SU TRABAJO REQUIERE QUE TOMÉ DECISIONES DIFÍCILES?	
	PORCENTAJE
Sí	66,3
No	31,8
Sin datos	1,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿RECIBE EXIGENCIAS CONTRADICTORIAS EN RELACIÓN CON SU TRABAJO?	
	PORCENTAJE
Sí	67,6
No	29,9
Sin datos	2,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿LE EXIGEN TAREAS PARA LAS CUALES NO LO CAPACITARON?	
	PORCENTAJE
Sí	39,9
No	57,9
Sin datos	2,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿SUS SUPERIORES LE DAN EL RECONOCIMIENTO QUE MERECE?	
	PORCENTAJE
Sí	28,2
No	70,3
Sin datos	1,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿EN LAS SITUACIONES DIFÍCILES EN EL TRABAJO RECIBE EL APOYO NECESARIO?	
	PORCENTAJE
Sí	46,6
No	52,0
Sin datos	1,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

## ATENCIÓN MÉDICA

¿ESTÁ BAJO TRATAMIENTO MÉDICO?	
	PORCENTAJE
Sí	26,3
No	72,4
Sin datos	1,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

  

¿ESTÁ HACIENDO ALGÚN TIPO DE TRATAMIENTO DE PSICOTERAPIA?	
	PORCENTAJE
Sí	12,1
No	86,3
Sin datos	1,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

## Resumen de los principales problemas de salud

### DOLOR Y MALESTAR

- Casi la totalidad de los empleados bancarios encuestados (92%) manifestaron haber sufrido en el último mes dolores, malestar o problemas de salud por causa del trabajo.
- Un 65% declaró haber sufrido dolor de cabeza.
- Casi un 60%, molestias en la vista.
- Un 67,8% declaró haber sufrido contracturas.
- Cerca del 64% declaró dolores de cuello, nuca y espalda.
- Más del 40% sufrió molestias gastrointestinales.
- Casi todos (94,3%) afirmaron quedar agotados luego del trabajo.
- Cerca del 60% trabajó tenso o nervioso.
- La mitad no pudo dormir bien o estuvo irritable y el 42,9% tuvo problemas para concentrarse.

### TIEMPOS Y CARGA DE TRABAJO

- Sólo una pequeña minoría (22%) trabaja la jornada de convenio (7 horas y media).
- Casi el 60% trabajó en promedio entre 7 y media y 9 horas por día.
- Incluso un 10% manifiesta trabajar en promedio por día más de 9 horas.
- A cerca de la mitad (44%) no le dan los tiempos para llevar al día su trabajo.
- Un 59% declaró que le exigen hacer tareas que no le corresponden.
- Casi todos (94%) afirman que su trabajo requiere mucha concentración (carga psíquica).
- Más del 60% dice que no son suficientes los tiempos de descanso pautados y que no pueden tomar descansos cuando los necesitan.
- Casi el 60% dice que no se respetan los tiempos de descanso del Convenio.
- Un abrumador 82% declara que el personal es insuficiente.
- Y el 66% afirma que no cuenta con los recursos necesarios para realizar su labor.

### RIESGOS PSICOSOCIALES

- La mitad se siente afectada emocionalmente por su trabajo.
- Al 60% le cuesta olvidar los problemas del trabajo.
- Casi uno de cada cuatro empleados (23,5%) manifiesta que su trabajo requiere que ofrezca productos que pueden perjudicar a los clientes.
- Y un 17,2% (o sea, casi la quinta parte) afirma que los obligan a brindar información distorsionada o no correcta.
- Casi un 67% recibe exigencias contradictorias de sus jefes.
- Un 70% respondió que no reciben de sus superiores el reconocimiento que entienden se merecen.

### MEDICACIÓN

- Un llamativo 83% declaró haber consumido alguna medicación en el último mes.
- Un 64% consumió calmantes para el dolor.
- Cerca de la mitad (48,5%) relajantes musculares.

### INFORMACIÓN SOBRE ART

- Casi la tercera parte (27,5%) no sabe cuál es su ART.
- El 40% no tiene la tarjeta.
- Casi nadie (85%) recibió capacitación alguna por parte de la ART.
- Por eso casi el 60% no sabe que hacer en caso de accidente o urgencia de salud.

## Análisis de los resultados

### ENCUESTA INDIVIDUAL

#### PERFIL DE LOS TRABAJADORES ENCUESTADOS

Se realiza en primer lugar un análisis global, para luego desagregar la información por sexo, edad, tipo de banco, antigüedad y puesto de trabajo de los encuestados.



Como se mencionó, se completaron 2994 encuestas. Del total de los encuestados, el 57% fueron varones y el 43% mujeres. Un 30% pertenece a bancos públicos, un 65% a bancos privados, un 3% a bancos cooperativos y el porcentaje restante (2%) a otro tipo de entidades financieras.

Aproximadamente la mitad de los encuestados tienen educación secundaria, una cuarta parte educación de nivel terciario y otro tanto educación universitaria. Un 55% tiene 10 años o más de antigüedad como bancario, y un 25% hasta 5 años de antigüedad.

## RESULTADOS GENERALES

De los resultados obtenidos se desprende muy nítidamente que los trabajadores bancarios se encuentran bajo una fuerte presión por parte de los empleadores y que esto repercute en su salud física y anímica.

Un 59% trabajó tenso en el mes previo a la encuesta por motivos laborales, un 42,1% ha estado irritable, un 59% se siente agotado todos los días o algunos días por semana después de trabajar, y un 49% no pudo dormir bien. A un 28% de los trabajadores les cuesta olvidar los problemas de trabajo en su tiempo libre.

Las condiciones laborales explican los problemas antes mencionados: un 38% de los trabajadores no tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, un 83% opina que su trabajo requiere mucha concentración siempre o muchas veces, y un 31% percibe que los descansos no son suficientes. Aunque en distintos grados, cerca de un 58% de los encuestados considera que el banco no cuenta con personal suficiente para el desarrollo de las tareas existentes.

Es decir que los llamados riesgos organizacionales (el impacto de la forma en que las empresas organizan el trabajo sobre la salud de los trabajadores), parece ser una de las fuentes centrales de sufrimiento en el trabajo, y de deterioro en la calidad de vida laboral y general de los trabajadores. La exigencia del cumplimiento de metas arbitrarias y de efectuar ventas de productos bancarios constituye una de las principales presiones que reciben los trabajadores.

Sobre la salud física de los trabajadores la información relevada es terminante: un 92% de los trabajadores manifestó haber sentido algún tipo de dolor, molestia o problema de salud en el último mes. Un 38% manifestó tener contracturas algunos días o todos los días de la semana, otro 38% dolor de nuca o cuello y dolor de espalda y un 30% dolor de cabeza.

Este tipo de dolores y malestares está asociado centralmente a dos fuentes de problemas: las posturas inadecuadas y los movimientos repetitivos por un lado, y la presión (el estrés) por el otro.

Este grado de malestar se corresponde con un alto consumo declarado de medicación: un 83% consumió en el último mes algún tipo de medicación, un 64% de los encuestados dice haber consumido calmantes para el dolor, un 48% relajantes musculares y un 34% medicación para el aparato digestivo.

Más de una cuarta parte de los trabajadores (26%) se encuentra bajo atención médica y un 12% realiza algún tipo de tratamiento psicológico.

La fuerte diferencia entre los porcentajes de trabajadores que se encuentran bajo atención médica (26%), y los que declaran consumir medicación (83%), es un claro indicador de automedicación, que parece ser una de las soluciones, como mecanismo de autodefensa, que adoptan los empleados para sobrellevar los distintos malestares que les ocasiona su actividad laboral.

Otro aspecto llamativo es el referido a las ARTs: un 28% desconoce cuál es la ART contratada por su banco y un 84% nunca recibió ningún tipo de capacitación por parte de la misma. Esto deja en claro la ausencia de las ART y por ende la falta de cumplimiento del rol preventivo al que están obligadas por la ley, limitándose en el mejor de los casos a realizar una labor reparatoria ante el daño ya consumado.

## RESULTADOS SEGÚN DIFERENTES VARIABLES

### Por tipo de banco

Aquí se analizarán las diferencias existentes entre la banca pública y privada. En primer lugar se puede

afirmar que -en términos generales- no existen grandes diferencias entre ambos tipos de entidades bancarias en lo referido a la salud.

Muchos de los porcentajes que dan cuenta de los malestares o problemas de salud son semejantes, y por otra parte algunas de las variaciones pueden deberse a una composición diferencial en cuanto a edad, antigüedad y nivel educativo existente entre la banca pública y la privada.

En el sector público es mayor la proporción de trabajadores mayores de 50 años (19%) frente a un 13% del sector privado.

En cuanto al nivel educativo, en el sector privado es mayor la proporción de trabajadores con educación terciaria y universitaria.

En la banca privada es mayor la presencia de factores de tipo psicosocial y organizacional que atentan contra la salud:

Existe una clara diferencia en cuanto a la extensión de la jornada laboral: un 39% de los trabajadores del sector privado trabaja más de 8 horas frente a sólo un 25% del sector público.

Lo mismo se comprueba con los descansos: Un 33% de los trabajadores del sector privado señala que los tiempos de descanso no son suficientes, en relación a un 26% del sector público.

Un 27% menciona que no se respetan los tiempos de descanso establecidos por el convenio, frente a un 17% del sector público.

En los bancos privados es mayor la presencia de personal que se dedica a las ventas.

Un 41% de los trabajadores del sector privado afirma que no tiene suficiente reconocimiento por parte de la jefatura, frente a 35% del sector público.

Un 25% de empleados de la banca privada denunció la falta de apoyo en situaciones difíciles (frente a un 20% del sector público).

En consecuencia la presencia de dolencias asociadas al estrés (contracturas, dolor de cuello, irritabilidad, etc.) son mayores en el ámbito privado que en el público.

Por el contrario la mayor edad y antigüedad de los trabajadores públicos, explicaría una mayor necesidad de atención médica (28,7%) frente a un 24,6% del sector privado.

En resumen se puede afirmar que en el sector privado los principales problemas están asociados a la presión empresaria -vía las jefaturas- para cumplir con las metas, y con la competencia que generan entre trabajadores por el mismo motivo. Asimismo también por una jornada de trabajo más extensa e insuficientes tiempos de descanso.

En tanto en los bancos públicos, varios de los problemas de salud pueden estar asociados a una mayor edad y antigüedad en el empleo del personal de ese sector.

### Resultados por sexo

En líneas generales podemos constatar que las mujeres manifiestan porcentajes mayores de dolencias y problemas de salud en muchas de las variables indagadas.

Asimismo revelan mayor afectación derivada de algunas cuestiones relativas a la organización y el contenido del trabajo.

Así es que, consultadas sobre si el trabajo las afecta emocionalmente, el 27,8 % responde que esto le sucede muchas veces o siempre, mientras que en los hombres este porcentaje es del 19,3 %.

En el mismo sentido, consultados por el grado de influencia que tienen sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, un 44% de las mujeres respondió que eso no sucede nunca, mientras que los hombres dicen lo mismo en un porcentaje menor (34%).

Existe una percepción más negativa de parte de las



Taller de capacitación en Santa Fe. Arriba de izq. a der.: Carmelo Liberatore, Claudio Girardi, Sergio Palazzo, Carlos Rodríguez, Luis Ortega, Walter Rey, Juan Pallo y María Rosa Aguirre.



mujeres en cuanto a todos los aspectos relativos a los descansos. Así, un 32,8% de las mujeres considera que no son nunca suficientes, o sólo algunas veces, mientras que los hombres lo hacen en un 28%. Y en consonancia con esta pregunta, las mujeres consideran en un 33% que sólo algunas veces o nunca pueden tomar un descanso cuando lo necesitan, mientras que los hombres consideran esto mismo en un porcentaje algo menor (29,7%). Asimismo, consultados sobre si se respetan los descansos establecidos en el Convenio Colectivo de Trabajo, un 25,2% de las mujeres consideran que nunca o sólo algunas veces se respetan, frente a 22,2% de los hombres. Esta mayor percepción negativa, podría asociarse con un grado mayor de padecimientos físicos que dejan en evidencia las respuestas femeninas.

Por su parte consultados sobre si el establecimiento laboral cuenta con personal necesario para desarrollar las tareas asignadas, las mujeres consideran que nunca es así o sólo algunas veces en un 33,2%, mientras que un 29,7% de los hombres consideran lo mismo.

Cuando se consulta sobre si reciben exigencias contradictorias en relación a su trabajo, las mujeres perciben que eso ocurre muchas veces o siempre en un 22,2% mientras que los hombres lo hacen en un 17,9%.

Una diferencia similar aparece frente a la pregunta de si le exigen tareas para las cuales no se los capacita, las mujeres dicen que muchas veces o siempre en un 20,3% y los hombres en un 15,3%.

Y en cuanto a la exigencia de la empresa de que se realicen tareas que no les corresponde cumplir, las mujeres responden que muchas veces o siempre esto sucede en un 18,7% y los hombres en un 15,3%.

En cuanto a los aspectos relativos a los padecimientos físicos derivados del trabajo, las mujeres presentan mayores porcentajes que los hombres. En algunos casos la diferencia es muy importante. Es muy claro que se sienten más afectadas por la carga osteomuscular.

Entre las principales diferencias pueden señalarse:

- dolor de cabeza (40% de las mujeres, frente a un 22% de los hombres);
- dolor cuello y/o nuca (47% mujeres, 32% los hombres);
- dolor espalda (45% y 32%);
- contracturas (50% mujeres y 30% los hombres)

En igual sentido, cuando se consulta sobre percepción de agotamiento, nervios en el trabajo por motivos laborales, calidad del sueño, irritabilidad, y problemas de concentración, en la mayoría de los casos las mujeres responden de forma negativa en un porcentaje mayor que los hombres.

- agotamiento después de la jornada laboral (66% de las mujeres, 56% los hombres),
- trabajó nervioso/a (62% mujeres, 57% hombres),
- problemas para concentrarse (47% las mujeres, 40% los hombres).

Los mayores porcentajes que dan cuenta las mujeres en todos los aspectos analizados hasta el momento se pueden vincular con dos cuestiones principalmente.

En primer lugar, si bien es difícil para todos encontrar formas de expresar los sufrimientos derivados del trabajo, las mujeres suelen expresar con mayor facilidad que los hombres los problemas que padecen.

En segundo lugar, la atención de las responsabilidades y tareas domésticas y familiares recae mayormente sobre las mujeres. Este aspecto podría explicar en gran medida estas diferencias que detallamos. Las responsabilidades familiares combinadas con las condiciones de trabajo evidentemente producen efectos más nocivos sobre quienes las realizan. La prolongación de la jornada laboral y la doble presencia, hace más difícil compatibilizar las demandas del ámbito doméstico y del empleo, lo cual constituye una tensión

que atraviesa sus vidas de forma cotidiana y que indefectiblemente produce situaciones de mayor estrés y padecimientos emocionales y psíquicos. Cuando los requerimientos familiares se superponen con los horarios del empleo, esto produce un conflicto entre los roles, que social y culturalmente, se le imponen a las mujeres. La doble presencia femenina y las exigencias y conflictos que de ella se derivan seguramente explican las diferencias observadas entre las respuestas de mujeres y hombres.

Estas problemáticas ameritarían un tratamiento diferencial por género a la hora de abordar aspectos laborales o sindicales.

Por último, otra medición que fortalece este análisis, es la relativa al consumo de medicación. Aquí también se evidencia una importante diferencia entre las respuestas de hombres y mujeres, que se corresponden a las respuestas sobre padecimientos físicos.

Salvo en lo que respecta a la medicación cardiovascular, en el resto de los medicamentos, el consumo de los mismos es mucho mayor en las mujeres que en los hombres. Es clara la diferencia en el consumo de calmantes del dolor (74% de las mujeres contra el 57% de los hombres); relajantes musculares (56% mujeres contra 42%) y medicación para el aparato digestivo (38% mujeres, 31% hombres).

Por último, otra diferencia observada entre mujeres y hombres, es el porcentaje mayor de mujeres que realizan tratamiento de psicoterapia (17,5%) frente a un porcentaje menor de los hombres (8%).

## Resultados por edad

En cuanto a las distintas formas de malestar físico (que se padecen todos los días o algunos días por semana) y la medicación, los comportamientos varían entre los diferentes tramos de edad, pudiéndose asociar determinadas dolencias y medicamentos con ciertas edades.

Así las frecuencias más altas sobre dolor de cabeza (31,5%) se da entre los 25 y 35 años. Los dolores y molestias de cuello, espalda y contracturas, se dan más entre los que tienen entre 35 y 50 años. Mientras que los dolores en ojos, muñecas y piernas, y las alergias, se dan más entre los que superan los 50 años.

En relación a la medicación, el mayor consumo de relajantes, calmantes del dolor, y medicación para el aparato digestivo se presenta entre los que tienen entre 35 y 50 años; en tanto que los tratamientos médicos, consumo de psicofármacos, y medicación para el corazón, la mayor proporción se da, como es de esperar, en las edades superiores a los 50 años.

Una correlación bastante clara se puede encontrar entre las respuestas a los indicadores de condiciones de trabajo y riesgos psicosociales y la edad de los encuestados. Se observa una relación directa en prácticamente todas las preguntas entre la edad y las respuestas que expresan algún tipo de disconformidad con los tiempos de descanso, dotación de personal, capacitación, o aspectos psicosociales. El porcentaje de respuestas que expresan disconformidad aumenta a medida que aumenta la edad. Esta tendencia, que se comprueba prácticamente en todas las preguntas se quiebra levemente a veces en el último tramo de edad ("Más de 50 años"). Por lo tanto, el mayor porcentaje de queja o malestar se ubica en casi todas las preguntas en el tramo de edad de 35 a 50 años.

A modo de ejemplo se puede mencionar que entre los trabajadores que tienen entre 30 y 50 años, se dan los porcentajes más altos:

- 86% siente que su trabajo requiere mucha concentración.
- 44% siente que no obtiene el reconocimiento que se merece.



Capacitación en San Juan. Arriba, de izq. a der.: Juan Pallo, Mario Matic, Walter Rey, Dr. Lucero y Luis Ortega





En Mar del Plata: Luis Ortega, María Rosa Aguirre, Juan Pallo, Néstor Barral, Walter Rey, Miguel Guglielmotti, Héctor Cortázar, Daniel Tomalino y Luis Barandiarán.

- 44% opina que no se respetan los descansos establecidos por el convenio.

No ocurre esto en algunas pocas preguntas, como por ejemplo "Su trabajo requiere que tome decisiones difíciles", donde la mayor frecuencia se ubica en el tramo de edad de "Más de 50 años", lo que podría asociarse con el hecho de que muchos de los que responden de esa edad ocupan cargos de mayor responsabilidad.

### Resultados según antigüedad como bancario

En este punto se observa una regularidad en tanto las frecuencias más altas se ubican en el tramo "de 5 a 10 años" de antigüedad en prácticamente todas las preguntas (tanto las que indagan sobre malestar físico y medicación, como las referidas a riesgos psicosociales). Además, los datos se distribuyen como una suerte de curva normal, o sea que empiezan en los valores más bajos en el tramo de "Hasta un año", suben un poco en el siguiente tramo ("1 a 5 años"); llega a su punto más alto en el tramo de "5 a 10 años", como ya dijimos, y desciende progresivamente en los siguientes 2 tramos ("10 a 25" y "más de 25"). Esta regularidad se observa tanto en las preguntas que indagan sobre problemas psicosociales como físicos.

Como ejemplo se pueden mencionar los siguientes valores observados en los empleados de entre "5 y 10 años" de antigüedad como bancario:

- dolor de cabeza, 38% (frente a valores menores al 30% del resto).
- dolor de cuello, 45% (frente a valores menores al 38% del resto).
- contracturas, 43% (el resto no alcanza al 40%).

Algo semejante sucede con los riesgos psicosociales. Entre los empleados con una antigüedad de entre "5 y 10 años":

- se siente agotado después del trabajo, el 64%.
- trabaja tenso o nervioso, el 64%.

En las demás categorías de antigüedad se observan valores menores.

Entre las pocas excepciones a la observación anterior se destacan el dolor de piernas que se presenta con mayor frecuencia entre los que tienen más de 25 años de antigüedad; el uso de calmantes que se dan con la misma frecuencia en los tres tramos intermedios (1-5, 5-10, y 10-25 años de antigüedad); y el uso de psicofármacos, atención médica y medicación cardíaca, que se da con mayor frecuencia entre los que tienen más de 25 años de antigüedad.

Llama la atención el nivel de no crítica o conformidad relativa observado entre los más jóvenes (hasta 25 años) que tienen siempre las frecuencias más bajas de insatisfacción y las más altas de satisfacción o



conformidad en sus respuestas. Pero analizando los datos de antigüedad notamos que unos 90 casos (0,3%) tienen hasta 1 año de antigüedad, o sea que los menores de 25 años de edad pueden ser en una gran proporción empleados ingresados en el último año, por lo que podríamos estar ante un efecto "escoba nueva" o sea trabajadores jóvenes recién ingresados que sienten la necesidad de hacer mérito no cuestionando, o bien que por su escasa experiencia en la labor bancaria y entusiasmo con su nuevo empleo no alcanzan aún a percibir sus problemas y efectos nocivos.

### Resultados según puesto de trabajo

En este punto sólo se tomaran aquellos puestos que incluyen una cantidad significativa de casos, de modo tal que los resultados sean representativos. Los puestos considerados son cajero, administrativo, oficiales (de cuenta, de negocios), banca PYME y personal y call center. También se toma otra categoría que se denominará polivalente. Si bien la mayoría de los trabajadores ha manifestado en distintas ocasiones que lleva adelante múltiples tareas, este sector mencionó en la encuesta que desarrolla una cantidad muy alta de tareas, por lo que no puede ser asimilado a ninguna en particular.

En términos muy generales se puede afirmar que tanto en los problemas de salud, como en los riesgos psicosociales, aquellos que indican la presión empresarial, la proporción de trabajadores más afectados se encuentra entre aquellos puestos orientados a la venta y gestión de "nuevos productos" y los trabajadores de call centers.

Por ejemplo se puede mencionar que el dolor de cabeza es mayor entre los oficiales de cuentas (32%) y de negocios (35%), que en el promedio de los trabajadores (30%) y que las contracturas tienen mayor presencia entre los oficiales de cuentas (43,5%) que en el resto de los puestos, el promedio general es de 38%.

Esta situación también se comprueba en los riesgos organizacionales: mientras que del conjunto el 59% de los encuestados trabaja tenso o nervioso, en el caso de los oficiales de cuentas ese valor se incrementa al 68%, en banca PYME al 67% y en los oficiales de negocios al 65%.

Asimismo ocurre con el grado de irritabilidad provocado por el trabajo: mientras que en el total alcanza

al 50%, en los oficiales de cuenta llega al 62%, en banca personal al 54% y en los trabajadores abiertamente polivalentes al 55%.

Este tipo de puestos también presenta porcentajes más elevados en cuanto a dolores de cabeza, dolores de espalda y contracturas, mientras que los que se desempeñan en call centers son los que recurren a calmantes del dolor, relajantes musculares y psicofármacos.

En cuanto a los malestares de salud asociados a problemas posturales, aparecen con mayor presencia entre los cajeros. Un 40% de estos manifiestan dolor de cuello y/o nuca todos los días o algunos días a la semana, frente a un 38% del conjunto. Un 40% declara dolor de espalda (frente a un 18% del total) y un 40% responde sufrir contracturas, en relación a un 38% del total.

### OPINIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

Para finalizar la encuesta se le pedía al encuestado que agregue, si lo deseaba, alguna opinión o sugerencia. Muchos trabajadores así lo hicieron, y se pueden mencionar algunos aportes muy reiterados, que aluden tanto a lo específico sobre la salud así como también a otros aspectos de las relaciones laborales:

Un aspecto muy mencionado en las observaciones (al igual que en las preguntas específicas) es la falta de la cantidad de personal suficiente para llevar adelante todas las tareas. En relación con esto también se señala reiteradamente la sobrecarga de trabajo, para poder cumplir con los objetivos o metas impuestas por los bancos.

Esto implica un aumento de los ritmos de trabajo, la extensión de la jornada de trabajo y descansos insuficientes, ya que no se respeta lo establecido al respecto en el Convenio Colectivo de Trabajo (CCT).

El incumplimiento de lo pactado en el CCT es una observación muy reiterada, tanto en lo referido a los descansos, como a la carrera bancaria, y otros derechos. Se reclama que se respete el Convenio.

En varios casos se señala la existencia de presiones y maltrato. La presión por el cumplimiento de metas y ventas está absolutamente extendida en el sector bancario. Del mismo modo se enuncia la falta de reconocimiento de la antigüedad para los ascensos.

El mobiliario y equipamiento en mal estado es otro tema reiterado en los comentarios de los encuestados.

También hay muchas críticas a la atención (o desatención) de las ARTs.

Un pedido señalado por numerosa cantidad de trabajadores es la necesidad de impulsar la eliminación del impuesto a las ganancias.

### ENCUESTA GRUPAL: Infraestructura y condiciones de trabajo

Junto con la encuesta, se realizó un relevamiento de las características edilicias, del mobiliario y el equipamiento a fin de detectar todos los riesgos (físicos, químicos, biológicos, etc.) que pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados bancarios. El mismo se completaba a través de una guía, en forma grupal. Se pudieron relevar 295 edificios (casas centrales y sucursales), a lo largo de todo el país.

### CONDICIONES DE TRABAJO

A todos los problemas detectados a través de encuesta, se agregan dos problemas ampliamente mencionados en la guía de relevamiento: los problemas posturales y los movimientos repetitivos.

En el primer caso la necesidad de trabajar en posturas que afectan a la salud y la comodidad de los trabajadores, se vincula directamente con problemas edilicios y de amoblamiento que se verán más adelante. Esto es el resultado de la falta de inversión en mobi-

# CONCLUSIONES

liario, y/o que el diseño de los lugares de trabajo está pensado para impactar al cliente, para vender más, pero no para cuidar la salud de los trabajadores. En casi un 35% de los relevamientos se mencionó este tipo de problemas.

En el caso de los movimientos repetitivos, tema muy estudiado y que sin lugar a dudas genera también problemas de salud, los mismos se deben a la forma en que está organizada la tarea. En el 26% de las cursuales relevadas este problema es mencionado. Entre las principales causas se menciona el uso intensivo del mouse de las computadoras personales y de los sellos tradicionales.

## Riesgos provenientes de las condiciones edilicias, el mobiliario y el equipamiento

En términos generales, se puede afirmar que existen una serie de riesgos o problemas que se derivan también de una falta o inadecuada inversión en instalaciones, mobiliario y equipamiento por parte de las empresas.

Edificios que no fueron diseñados específicamente para ser utilizados en la actividad bancaria, la falta de lugar y el consecuente hacinamiento, la falta de mantenimiento en los sistemas de acondicionamiento del aire, la falta de vías de escape seguras, etc., son una muestra de ello. Cerca de la cuarta parte de los mismos presentan todas o varias de estas falencias.

Las respuestas obtenidas son bastante claras: en alrededor del 25% de los edificios relevados se presentan problemas asociados a las temperaturas y ventilación. Lo habitual es la falta de mantenimiento de los equipos de acondicionamiento de aire, la existencia de equipos centralizados sin capacidad de regulación de los mismos o directamente la carencia de los mismos.

También se señala la iluminación deficiente o insuficiente como otra realidad presente en numerosos ámbitos de trabajo (20%)

Otro riesgo recurrente es el eléctrico (17% de los edificios relevados), ya que existen cables expuestos, tomacorrientes en mal estado, alargues improvisados y falencias semejantes. A esto se agrega la sobre-

carga de las instalaciones, por la ampliación de equipamiento sin adecuar el tendido eléctrico.

Otro aspecto grave está dado por la inexistencia de vías de escape, o que éstas están cerradas, trabadas por mobiliario o son de difícil acceso. Esto sucede en un 24% de los lugares relevados.

Los baños se encuentran en malas condiciones y/o son insuficientes, y en algunos casos deben ser compartidos con los clientes. Se informó esta situación en un 20% de los edificios relevados.

El ruido es otro de los factores que atenta contra la salud. La combinación de mala aislación (que lleva a que se escuchen los ruidos del exterior), el ruido de los equipos de aire acondicionado obsoletos, el murmullo de los clientes, los sonidos del teléfono, etc. agreden cotidiana y continuamente la capacidad auditiva de los bancarios.

De acuerdo a lo manifestado por los trabajadores es habitual que se realicen modificaciones edilicias mientras se trabaja, con todos los riesgos y molestias que ello implica.

Del mismo modo la limpieza que se lleva a cabo en horarios de trabajo expone al personal a sustancias, vapores y aerosoles tóxicos.

## Conclusiones

Los datos que arrojan tanto la encuesta individual como el relevamiento grupal son tajantes: la situación de los trabajadores bancarios en relación a la salud y la seguridad es mala.

Las ganancias siderales que demuestra el sector financiero se asientan en múltiples dolencias, enfermedades y problemas de salud de los trabajadores, y en una presión continua sobre los mismos para que cumplan elevadas metas fijadas arbitrariamente por las empresas.

La amplia mayoría de los trabajadores bancarios sufre algún tipo de dolencia debido al trabajo y se encuentra medicado.



Capacitación en Viedma.

El agotamiento después de la jornada laboral, el trabajar tenso, nervioso e irritado, es una realidad cotidiana para la mayor parte de los bancarios.

Los riesgos psicosociales, las presiones derivadas de la forma en que está organizado el trabajo y el no cumplimiento del Convenio Colectivo de Trabajo afectan sustantivamente la salud psíquica y física de los trabajadores.

La falta de personal suficiente para un número creciente de clientes y tareas, sumada a la presión por el cumplimiento de objetivos y metas no acordes a la dotación existente genera un continuo desgaste y malestar.

Sobre el medio ambiente de trabajo se puede decir que la regla es la inadecuación de los puestos de trabajo (riesgos ergonómicos), la presencia de riesgos derivados del estado de las instalaciones eléctricas, las vías de escape, o los sistemas de ventilación/refrigeración/calefacción.

El impacto sobre la salud y las condiciones de vida, así como la extensión del problema a todos los ámbitos, ya sea en la banca pública o privada, en las grandes ciudades o en las poblaciones pequeñas, requiere desarrollar una lista de prioridades y distintas líneas de acción que puedan revertir el cuadro antes descrito.



Esta edición es el resultado de un trabajo realizado durante 2011/2013 por la Secretaría de **Organización y Capacitación Sindical**, a cargo de *Walter Rey*, la Secretaría de **Cultura y Educación** a cargo de *Luis Ortega*, y la Secretaría de **Seccionales**, que estuvo representada por su Pro Secretario *Juan Pallo*. El Informe Ejecutivo Final fue preparado por el Taller de Estudios Laborales.

## ASOCIACIÓN BANCARIA

Secretario General:	Sergio Omar Palazzo
Secretario General Adjunto:	Andrés Ramón Castillo
Secretario General Adjunto Alterno:	Lisandro Carlos Aguirrezábal
Secretario de Administración:	Carlos Aníbal Cisneros
Pro Secretaria de Administración:	Patricia Rinaldi
Secretario de Finanzas:	José Rodolfo Lupiano
Pro Secretaria de Finanzas:	Alicia Cristina Maino
Secretario de Actas:	Carlos Antonio Irrera
Secretario de Organización y Capacitación Sindical:	Walter Osvaldo Rey
Pro Secretaria de Organización y Capacitación Sindical:	
Secretario de Acción Gremial:	María Mariel Iglesias
Pro Secretario de Acción Gremial:	Gustavo Eduardo Díaz
Secretaría de Acción Social y Deportes:	Enrique Héctor Ramírez
Pro Secretario de Acción Social y Deportes:	Esther Liliana Lafauci
Secretario de Seccionales:	Jorge Gabriel Dipierrri
Pro Secretario de Seccionales:	José María Giorgetti
Secretario de Cultura y Educación:	Juan Emilio Pallo
Secretario de Relaciones Intersindicales:	Luis Gerardo Ortega
Secretaría de Vivienda:	Aldo Daniel Acosta
Secretaría de Previsión:	Analia Roxana Lungo Batistoni
Secretaría de Derechos Humanos, Género e Igualdad:	Rosa del Carmen Sorsaburu
Pro Secretario de Derechos Humanos, Género e Igualdad:	Claudia Beatriz Ormachea
Secretario de Prensa y Difusión:	Eduardo Luis Negro
	Eduardo Dimas Berrozpe