

Organización del proceso de trabajo y condiciones laborales en el sector bancario de la Argentina

Work process organization and work conditions y Argentina's banking sector

María Carolina Ramirez | ORCID: orcid.org/0000-0002-8089-3499
carolinaramirez7@gmail.com
Universidad Nacional de Cuyo
Argentina

Recibido: 16/12/2018
Aceptado: 26/02/2019

Resumen

La reestructuración productiva en la Argentina de los años 90 implicó un proceso de reorganización y racionalización de los procesos de trabajo que conllevaron un aumento de la explotación laboral. El sector bancario ha sido uno de los sectores de avanzada en la incorporación de tecnologías y cambios en la organización del trabajo. En este sentido, el presente artículo se propone analizar los cambios en la organización del proceso de trabajo y en las condiciones laborales del sector bancario de la Argentina. Para ello, realizamos un análisis documental de informes de la Asociación Bancaria (sindicato del sector) en el soporte Atlas-Ti.

Palabras clave: Sector bancario, Tercerización, Flexibilización, Condiciones de trabajo.

Abstract

The productive restructuring that took place in Argentina in the 1990s involved a process of reorganization and rationalization of work processes, which led to an increase in the exploitation of labor. The banking sector has been one of the advanced sectors in the incorporation of technologies and changes in the organization of work. In this sense, the present article intends to analyze the changes in the organization of the work process and in the working conditions of the banking sector in Argentina. To do this, we made a documentary analysis of reports of the Banking Association in Atlas-Ti support

Key words: Banking sector, outsourcing, flexibilization, working conditions.

Introducción

Durante el proceso de reestructuración económica social que se produjo en Argentina y la región durante los años 90, el sector financiero fue uno de los sectores de avanzada en la incorporación de tecnologías y en la reorganización de los procesos de trabajo. Los bancos fueron uno de los grandes ganadores durante el periodo y uno de los sectores en el cual se advirtieron procesos de concentración y centralización de capital, así como de racionalización de los procesos productivos (Kabat y Fernández, 2013; Rolfsen, 1999; Silva y Navarro, 2012).

No obstante, este proceso comienza durante la crisis de fines de los años 70 en los países avanzados, que dio lugar a un proceso de cambios en la organización de la producción y de la gestión del trabajo. Estas nuevas formas de acumulación flexibles se basan en empresas con una estructura más horizontal e integrada, una distribución jerárquica más achatada (a diferencia del fordismo). Las mismas conservan *lo que es central en su especialidad en el proceso productivo (la llamada "teoría del foco") y transfiere a "terceros" gran parte de lo que antes era producido dentro de su espacio productivo*. Asimismo, la producción está orientada hacia la demanda, volviéndose más heterogénea en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del cliente. (Antunes, 2005, p. 41).

En dichas empresas se busca reducir/eliminar del proceso productivo todas aquellas tareas que no generen valor, como las tareas de control e inspección (asumidas por los propios trabajadores/as). Esta reorganización del proceso de trabajo, con la eliminación del trabajo improductivo junto a las nuevas técnicas de gestión de la fuerza de trabajo (trabajo en equipo, células de producción), permitió la intensificación de la explotación de la fuerza de trabajo y dichas empresas pudieron alcanzar mayores niveles de productividad con menor cantidad de trabajadores/as.

Estos procesos asumieron connotaciones particulares en América Latina, donde los cambios se dieron de manera heterogénea, según las especificidades de cada país y sector de actividad. Novick (2000) señala que en la región *se percibían movimientos convergentes de racionalización y retaylorización en algunos puestos de trabajo y una nueva*

tendencia a promover nuevas formas de polivalencia y plurifuncionalidad en otros (pp. 131-132). Es decir, la orientación que asumió la organización del trabajo dependió de la historia de las relaciones laborales, la capacidad de negociación de los gremios y la competitividad del sector de actividad.

De manera que el objetivo que nos hemos planteado en este trabajo es caracterizar el proceso y condiciones de trabajo en un sector de actividad específico, el sector bancario, durante la posconvertibilidad en la Argentina (2003-2015). Forma parte de una investigación mayor¹, realizada en el marco de la línea *Transformaciones del capital y conflicto social en la Provincia de Mendoza*². Para la consecución del objetivo propuesto realizamos, en términos metodológicos, una sistematización y análisis de documentos de la Asociación Bancaria (sindicato del sector). Específicamente analizamos los informes correspondientes a las distintas comisiones del XXXIX Congreso Nacional Bancario, realizado en junio de 2012 y el documento *Dolor en el trabajo, salud y medio ambiente laboral*, como también Actas Acuerdo Salariales desde el año 2003-2015 y el Convenio Colectivo de Trabajo N° 18/75.

El análisis documental consistió en lectura sistemática y la elaboración de núcleos temáticos a partir de la conceptualización de *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo* (CyMAT) desarrollada por Neffa (1995), quien parte de considerar que el proceso de trabajo tiene repercusiones directas e indirectas en la salud de los trabajadores, pero que dicha relación no es directa, sino que está mediatizada por las CyMAT. Luego se categorizaron y codificaron los datos cualitativos obtenidos a partir de las fuentes documentales con la ayuda del software Atlas-Ti.

¹ Este artículo es parte de la investigación realizada para mi tesis de grado de la Licenciatura en Sociología, *Conflictividad Social en Mendoza: el conflicto laboral en un sector clave de la economía. El caso bancario*, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, noviembre de 2013.

² Proyecto Bianual SECTYP (06/F 266) que tiene como objetivo analizar los procesos de conflictividad social manifestados en la Provincia de Mendoza, al calor de la mutación del capital en su fase de mundialización y a partir del cual se ha desarrollado el Observatorio de Conflictividad Social de Mendoza (<https://observatoriosconflictividad.org/>).

Breve caracterización del sector financiero en la Argentina y su evolución

El sector financiero ha experimentado grandes cambios en la forma de organización del trabajo como resultado de la reestructuración productiva, particularmente durante los 90. El sector bancario integró una de las pocas fracciones triunfantes en el contexto neoliberal; éxito sustentado fundamentalmente en los préstamos realizados al Estado (a altas tasas de interés) y la posesión de las principales Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (AFJP) (Nogueira, 2008). Es así que durante los 90, en el marco del proceso de concentración y centralización del capital y de extranjerización de la economía, se produjo una marcada concentración del capital en el sector financiero que se conjugó con una constante expulsión de mano de obra (Kabat y Fernández, 2013).

Con la salida de la crisis socioeconómica de 2001 y el afianzamiento del nuevo esquema económico, se reorganizó el sector y se reorientó el negocio de los bancos. Durante los primeros años de la posconvertibilidad (2002-2006), las instituciones financieras se orientaron especialmente a realizar un proceso de saneamiento que limitó su capacidad de otorgar créditos. A partir de ese año se registró una fuerte expansión de su actividad en moneda local, de la cual dio cuenta la dinámica de recuperación de los niveles de depósitos y préstamos (Wierzba, Suarez, y Kupelian, 2010).

Durante el periodo 2007-2010 se advirtió el avance en el nivel de concentración del sistema, lo que estuvo relacionado con una tendencia propia del sistema a funcionar a escalas cada vez mayores (adquisición de entidades) y por la redefinición de las estrategias comerciales -en tarjetas de crédito, adelantos de cuentas corrientes y préstamos personales- producto de la crisis (Golombek y Mareso, 2011).

En este contexto, las instituciones financieras exhibieron niveles récord de rentabilidad a partir de la redefinición de las estrategias de negocios por parte de los distintos grupos de bancos. La banca privada se fue consolidando en determinados segmentos de mercado como tarjetas de crédito, prefinanciación de exportaciones y préstamos personales, retirándose de otros como créditos para la vivienda y asistencia al sector público.

El abandono progresivo que realizaron los bancos privados en el financiamiento del sector público fue contrarrestado con el accionar del Banco de la Nación Argentina. Asimismo, hacia fines de la década del 2000 tomó preeminencia la colocación de títulos del Estado nacional en

organismos públicos, sustituyendo acreedores externos y privados por internos y públicos. Dicha situación podría generar un estado de debilidad financiera en el largo plazo, al endeudar fuertemente a organismos públicos para obtener fondos destinados a saldar compromisos financieros con acreedores privados. (Galeno, 2013).

El escenario descrito puso de manifiesto algunos límites al proceso de reindustrialización perseguido por los gobiernos de Néstor Kirchner (2003-2007) y Cristina Fernández (2007-2015), ya que la estructura financiera no suministró el crédito de inversión que requería el mismo, sumado a los desequilibrios regionales de crédito y las inequidades de la distribución geográfica de la atención bancaria (Wierzba, G., Suarez, E. y Kupelian, R., 2010).

Asimismo, tal como señalan Golombek y Mareso (2011), el financiamiento al consumo no resulta necesariamente un factor expansivo (en relación a su rol en la demanda agregada) en una economía abierta, ya que se debe tener en cuenta *el coeficiente de importaciones sobre el gasto total de los hogares para medir el impacto efectivo sobre la producción local de la demanda impulsada por el crédito* (2011, p. 68).

El trabajo bancario durante la reestructuración productiva de los 90

Durante la reestructuración productiva que se produjo en los 90 se produjeron importantes transformaciones en la estructura y organización de los bancos. Se produjo un achatamiento de la estructura jerárquica, la cual quedó conformada por pocas categorías, promoviendo la polivalencia funcional. También se presentó una tendencia predominante hacia la subcontratación o tercerización de servicios: el banco concentró y mantuvo bajo su responsabilidad las tareas específicamente relacionadas a la actividad financiera, recurriendo a empresas subcontratadas para otras, tales como limpieza, seguridad, transporte de caudales, etc.

Asimismo, los bancos intentaron eliminar todas aquellas actividades en el proceso productivo que no generaran valor, buscando la agilización de trámites burocráticos y de todas aquellas tareas de menor rentabilidad. Relacionado con lo anterior, se produjo una orientación de la producción hacia la demanda, por lo cual se hizo más heterogénea en la búsqueda de la satisfacción del cliente. En síntesis, este contexto competitivo

llevó a las entidades bancarias a modificar su perfil empresarial, obligándolas a transformarse en una organización ágil, que se adecue a la demanda cambiante, modificando su tecnología y las competencias del personal al servicio de la misma (Onofrio, 2003).

La automatización del proceso de trabajo que se produjo durante los 90 fue consecuencia de las características específicas del sector: su necesidad de articularse al sistema internacional -debido al flujo continuo y rápido de capitales- y de exhibir una ágil capacidad de resolución de dificultades. Dicha informatización significó un incremento del rendimiento y la productividad, logrando la implicación de los/as trabajadores/as y su compromiso con las metas de la empresa (Kabat, M. y Fernández, R., 2013).

La informatización contribuyó a la supresión del trabajo parcelado, segmentado, al permitir integrar y realizar simultáneamente distintas tareas (manejo de saldos, ingreso de transacciones, contabilidad de cajas) lo que permitió aumentar la productividad del trabajo. La consecuencia más grave, desde el punto de vista de los/as trabajadores/as, fue la supresión de los puestos de trabajadores/as que realizaban estas tareas, los cuales fueron suplidos por los procedimientos informáticos.

Otro impacto de la incorporación de tecnología de los años 90 que podemos mencionar es la fragmentación que se produjo en el colectivo de trabajadores/as, entre *viejos/as* y *nuevos/as* (estos/as últimos/as más adaptables al cambio). El empleado tradicional del “viejo” banco se transformó en un analfabeto tecnológico, siendo quebrantados sus saberes por la informática. Asimismo, esta división entre nuevos y viejos alteró las relaciones laborales, al sentirse los cajeros antiguos vulnerables y reemplazables por los nuevos (Onofrio, 2003).

Formas de organización y condiciones de trabajo en las entidades bancarias durante la posconvertibilidad (2003-2014)

Las grandes transformaciones en la forma de organización del trabajo al interior de los bancos que se produjeron durante los 90, sobre todo la automatización de gran parte del proceso de trabajo, siguieron vigentes durante la posconvertibilidad. Sin embargo, se advirtió una creciente operatoria que implicó una extensión e intensificación de la jornada de trabajo, sobre todo con la extensión del horario de atención al público. En el caso de los bancos públicos (el Nación, específicamente) en los anexos operativos donde se abonaban jubilaciones, pensiones y otros beneficios derivados de ANSES, los cajeros procesaron un número superior de operaciones (pagos a jubilados) de lo recomendado por la Administración Nacional de Seguridad Social, la cual

establece que se debe habilitar un puesto de caja cada 2000 beneficios, obligación que el banco no cumplió³.

A su vez, la falta de personal en las sucursales del Banco Nación (debido a la reducción de puestos de trabajo) provocó desbordes operativos y un resquebrajamiento en los controles del mismo. Ante dicha situación y los conflictos que ocasionó, los trabajadores debieron enfrentar sumarios administrativos, en los cuales no se contemplaron las condiciones en las que se desarrollaron las tareas. Todos estos factores (escasez dotacional, desbordes operativos, sanciones) repercuten en la salud psicofísica de los trabajadores. La misma situación se observó en los bancos privados, en los cuales la operatoria ha aumentado a través de los años y las dotaciones de personal permanecieron estables o se fueron disminuidas, lo que conllevó una sobrecarga de trabajo durante la jornada laboral.

En relación a la duración y configuración del tiempo de trabajo, se verificó en muchos casos una extensión de la jornada laboral, desconociendo la jornada legal bancaria por parte de los bancos y sin el consecuente pago de horas suplementarias/extras⁴. Otros cambios relevantes se relacionan con lo que Montes Cató y Pichetti (2001) denominaron *la expropiación del control del tiempo de trabajo*, al modificarse los regímenes de licencia (en los cuales deja de primar la salud del empleado). Los diferentes tipos de licencia se redujeron y fueron concedidas de acuerdo a las necesidades de la empresa, pudiendo ser otorgadas en cualquier momento del año (no solo en los meses de verano) y de manera fragmentada. Por otra parte, en cuanto a los salarios, se suprimieron diversos ítems del salario indirecto, afectando los niveles de remuneración de los/as trabajadores/as.

En cuanto a las formas de gestión de la fuerza de trabajo, se advirtió la exigencia de nuevas competencias (actitudes y aptitudes) que mostraron el abandono del perfil del trabajador que estipulaba la Ley de Estabilidad (12.637) donde el único requisito era la edad mínima de 18 años y gozar de buena salud. Se buscó la capacitación constante del personal orientada a la adecuación de la fuerza de trabajo al uso de las nuevas tecnologías (Kabat y Fernández, 2013)

Es decir, se buscaba una fuerza de trabajo calificada, polifuncional y comprometida con los objetivos del banco. Por ejemplo, la reducción de las categorías/escalafones en los Convenios Colectivos de Trabajo (CCT) por empresa, implicó una ruptura con la concepción *un puesto, una tarea*, planteando la rotación de tareas, la polifun-

³ Resolución 775/08 de Administración Nacional en Seguridad Social en *Informe Banca Oficial Nacional, Congreso Nacional Bancario*.

⁴ En 2003, el MTEySS ratificó la vigencia de la jornada laboral de 7 ½ horas (Decreto 2289/1976) con 5 horas de atención al público.

cionalidad, el trabajo en equipo y la asunción compartida de las tareas de supervisión. También significó el abandono de la carrera bancaria por la antigüedad del empleado y los ascensos se basaron en la evaluación que se realizaba de cada trabajador/a en su puesto. En síntesis, se conjugaron la flexibilidad interna y externa (concretada en los nuevos CCT negociados con el gremio), a fin de adaptar las relaciones laborales a las necesidades de las empresas.

La creciente polifuncionalidad en los trabajadores bancarios facilitó sobre todo el aumento de la productividad laboral. Según lo denunciado por la Asociación Bancaria (en adelante AB), la escasez de personal posibilitó la polivalencia funcional, lo que afectó el principio de *control por oposición*, obligatorio en toda contabilidad transparente, con el consiguiente riesgo de equívocos gravosos, de los que se hacen cargo, en la mayoría de los casos, los/as trabajadores/as a los que se les asignan funciones superpuestas. La superposición y confluencia de dos factores como la polivalencia y la asunción por parte de los trabajadores de las tareas de inspección y control conlleva a una extorsión ampliada de las capacidades del trabajador, con el consecuente riesgo para su salud psicofísica y, a su vez, la responsabilización por los posibles errores que puedan cometerse.

Las modificaciones que hemos señalado en la organización del trabajo bancario provocaron una tensión entre la asignación de la fuerza de trabajo a puestos fijos de trabajo en el CCT 18/75 y la creciente polivalencia entre los/as trabajadores/as, así como la gran cantidad de actividades tercerizadas. En este marco surge una disputa en relación a la vigencia del CCT 18/75, lo que ha generado diferencias en cuanto a su interpretación o, directamente, su desconocimiento por parte de los bancos.

La AB sostuvo que el CCT 18/75 mantiene su vigencia, aunque reconocen los cambios acontecidos en el ámbito laboral. Es por ello que plantearon la posibilidad de acordar con las patronales bancarias reformas al convenio (para incluir el caso de los trabajadores de los *call centers*, por ejemplo), siempre y cuando se respete el principio estatuido por la legislación vigente, en el sentido de que cualquier acuerdo paritario a adoptarse sólo podrá modificar el CCT vigente cuando establezca normas más favorables a los trabajadores bancarios.

Las constantes infracciones a los acuerdos salariales y al CCT 18/75 por parte de las patronales bancarias que resaltó la AB incluyen desde liquidaciones salariales irregulares y falta de pago de horas extra, hasta la falta de categorización de los trabajadores de acuerdo a lo establecido por el CCT 18/75, en lo que respecta a los ascensos por antigüedad y por función desarrollada. Cabe destacar también la propagación de categorías que no se corresponden con las del CCT, con las

que son categorizados los trabajadores de distintos bancos, con el objeto de identificarlos con funciones de supervisión sin abonarles la categoría correspondiente. Esto último se relaciona con la denuncia de los Convenios Colectivos por Empresa vigentes en algunos bancos, como es el caso del Hipotecario.

A dicha situación se le suma la continuidad en la subcontratación o tercerización de servicios y/o tareas no relacionadas específicamente a la actividad financiera, presente durante los 90. La tercerización de tareas correspondientes a distintas ramas del CCT (limpieza, maestranza, ordenanza, correspondencia, seguridad, comercialización, sistemas, transporte de caudales) ha implicado el no reconocimiento como trabajadores bancarios de quienes trabajan en las distintas sucursales realizando estas tareas.

Entre dichas actividades cabe destacar el caso de los trabajadores de centros de atención telefónica (*call centers*) que trabajan en entidades bancarias sin ser reconocidos como trabajadores bancarios. Esta situación, recurrentemente señalada por la AB, afectó sus condiciones laborales y sus niveles salariales, los cuales fueron más bajos que los del resto de las categorías. Esta situación se repitió para el caso de los trabajadores de entidades financieras, como las administradoras de tarjetas de crédito (por ejemplo, Nación Servicios y el grupo BAPRO), quienes desempeñaban tareas bancarias sin ser reconocidos como tales y tenían un encuadramiento sindical en otros convenios (en este caso, de Comercio).

A fin de abordar el problema de la tercerización, la AB firmó en 2009 un acuerdo con las distintas cámaras empresariales⁵ en el que se estableció que a partir del 1 de diciembre de 2009 todos los trabajadores que desempeñaran tareas en los denominados *call centers* tendrían el carácter de trabajadores bancarios. Por otra parte, se determinó una jornada de trabajo de 6 horas diarias de lunes a viernes, aunque los bancos se hallan habilitados para determinar los horarios de labor conforme a las necesidades de los mismos, siendo los turnos de trabajo entre las 8 y las 20. También se definió el salario básico, los aumentos y adicionales correspondientes, menores a los de los CCT principales que firmó la AB. En definitiva, no obstante se intenta abordar el problema de la tercerización, la AB negoció condiciones de trabajo y salarios menos favorables que a sus CCT principales⁶.

La creciente tercerización de tareas provocó la fragmentación entre los trabajadores, de manera que encontramos al interior de los bancos un grupo de trabajadores estables y un conjunto cada vez mayor de trabajadores precarizados.

⁵ Ver acuerdos en http://www.bancariobancaria.com.ar/rd/index.php?option=com_content&view=article&id=72.

⁶ Lo cual, puede estar relacionado con la disputa que tiene con el sindicato de Comercio, que lleva a la baja las condiciones generales de los convenios.

A esto se suma el caso de los teleoperadores de *call centers* y de los servicios financieros de las entidades bancarias, quienes se encuentran legalmente encuadrados en el CCT del Sindicato de Empleados de Comercio (CCT N° 130/75), por lo que, existe un conflicto por la representatividad sindical de los trabajadores además de la fractura con el resto del colectivo laboral por la desigualdad inherente a las relaciones de trabajo. Dicho encuadramiento le significa a la AB un menor número de afiliados, menor poder de presión y menores ingresos⁷.

Otro de los aspectos destacables en términos de continuidades con los 90 que podemos mencionar es *el sistema de remuneraciones variable por productividad o resultados*, vigente en muchos bancos, por el cual se imponen metas muchas veces inalcanzables y cambiantes. Esta situación expuso a los trabajadores a una constante presión y desencadenó graves problemas psicológicos en muchos de ellos/as⁸.

Estos casos han despertado preocupación, entre los mismos trabajadores y en la AB, en relación a la *salud ocupacional*. A partir de esta situación, la AB decidió realizar un relevamiento sobre salud y condiciones de trabajo, a fin de obtener un diagnóstico certero de la situación a nivel nacional. Asimismo, desde la AB se propuso la instrumentación de Comisiones Mixtas en Salud, las cuales brindarían un marco adecuado para su tratamiento, a través de la inclusión de la temática de salud ocupacional en las paritarias.

Entre los principales resultados obtenidos del relevamiento⁹ podemos mencionar que los/as trabajadores/as bancarios se encuentran bajo una constante presión por parte de los empleadores que repercute en su salud física y anímica. Presentan síntomas como tensión (59%), irritabilidad (42,1%), agotamiento (59%) y dificultades para dormir bien (49%).

Las condiciones de trabajo explican los problemas antes mencionados. Un 38% de los trabajadores manifestó que no tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, un 83% opinó que su trabajo requiere de mucha concentración, un 31% percibió que los descansos no son suficientes y un 58% de los encuestados

consideró que los bancos no cuentan con el personal suficiente para el desarrollo de las tareas existentes. Es decir, los llamados riesgos organizacionales (el impacto de la forma en que las empresas organizan el trabajo sobre la salud de los trabajadores) parecen ser una de las fuentes principales de sufrimiento en el trabajo y del deterioro de la calidad de vida laboral y general de los trabajadores.

Sobre la salud física de los/as trabajadores/as la información relevada es terminante: un 92% de ellos manifestó haber sentido algún tipo de dolor, molestia o problema de salud. Entre los principales problemas podemos mencionar contracturas (38%), dolor de nuca, cuello y/o espalda (38%) y dolor de cabeza (30%). Este tipo de dolores y malestares están asociados centralmente a dos fuentes: las posturas inadecuadas y movimientos repetitivos, por un lado, y la presión o estrés, por el otro.

Finalmente, 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.

Para finalizar, resulta interesante analizar cómo estas nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo afectaron la capacidad de resistencia de los trabajadores ante los embates de los empresarios. Una de las principales consecuencias que podemos mencionar es que las nuevas formas de organización del trabajo, la diversidad de convenios por empresa -que imposibilitaban la aplicación de una homologación al conjunto del sector y la subcontratación conllevaron, especialmente, a una fragmentación del colectivo de trabajo. Conviven un plantel de trabajadores estables del banco con un amplio conjunto de trabajadores sujetos a condiciones flexibles, los cuales perdieron conquistas en cuanto a condiciones de trabajo y obtienen salarios inferiores por igual tarea; en definitiva, dejaron de ser trabajadores/as 'bancarios/as'.

Todas estas nuevas condiciones debilitan la capacidad de acción de los sindicatos por la importante disminución de trabajadores en condiciones de afiliarse, así como por las dificultades para soslayar la fragmentación del colectivo de trabajo. Algunos aspectos significativos en este sentido son, por ejemplo, la amenaza que representan los trabajadores temporarios para los trabajadores estables, en tanto comienzan a sentirse fácilmente reemplazables por cualquier empresa de servicios. También estos trabajadores *son utilizados como disciplinadores de la actividad político-sindical, ya que les está prohibido ser parte o constituir un colectivo de representación sindical*". (Onofrio, 2003, p. 157).

⁷ En este sentido la AB, por ejemplo, además de los reclamos realizados ante autoridades del Banco de la Nación Argentina (BNA) y del MTEySS, inició gestiones ante el Comité arbitral de la CGT. En dicha presentación se fundamentó fáctica y jurídicamente a efectos que los trabajadores de Nación Servicios S.A. sean reconocidos como trabajadores bancarios y actualmente se espera que el Comité de Encuadramiento se expida para dar una solución a tal problemática.

⁸ Informe Banca Privada, XXXIX Congreso Nacional Bancario, junio de 2012.

⁹ Realizado en el año 2013. Para mayor información revisar documento *Dolor en el trabajo, salud y medio ambiente laboral* de la Asociación Bancaria. Disponible en www.bancariabancario.com.ar

Conclusiones

Las transformaciones que se dieron en la forma de organizar el trabajo en los bancos fueron de carácter muy profundo y afectaron tanto a la estructura de las empresas como a la forma de organización del proceso de trabajo hacia el interior de los mismos. Dichos cambios dieron lugar, fundamentalmente, a una intensificación en la explotación de la fuerza de trabajo.

La introducción de nuevas tecnologías que automatizaron parte del proceso de trabajo, la polivalencia funcional y la extensión e intensificación de la actividad laboral, entre otras, permitieron el incremento de la productividad de la fuerza de trabajo. Asimismo, la forma de organizar el trabajo y las renovadas formas de explotación fueron las causas principales de las enfermedades físicas y/o psíquicas y del deterioro de la calidad de vida laboral y general de los/as trabajadores/as.

La introducción de nuevas tecnologías provocó una descalificación de los puestos de trabajo originando una fragmentación en el colectivo de trabajadores y trabajadoras a partir de la división *viejo/nuevo*. No obstante, esa no fue la única fuente de división, ya que la tercerización de actividades no estrictamente financieras, implicó la convivencia en el mismo lugar de trabajo de un grupo de trabajadores/as estables con un conjun-

to de trabajadores/as precarios, los que a su vez no fueron representados por el sindicato.

Ante estas transformaciones de hecho de la organización del trabajo bancario, la creciente flexibilización e intensificación del trabajo, se produjo una tensión con la asignación a puestos fijos del CCT vigente. No obstante, consideramos que, aunque el CCT 18/75 en muchos aspectos se encuentre desactualizado, su defensa para los trabajadores es fundamental, ya que implica la defensa de derechos adquiridos por los trabajadores y una trinchera frente a los nuevos avances de las patronales.

Finalmente, a partir de nuestro estudio podemos concluir que uno de los principales desafíos a superar para enfrentar el creciente deterioro de las condiciones de trabajo, es la fragmentación que se advierte en el colectivo de trabajadores y trabajadoras bancarios/as. No obstante, consideramos que resulta relevante continuar en futuras investigaciones el análisis sobre la conflictividad laboral en el sector, partiendo de la conjetura de que las formas de organización y resistencia de los/as trabajadores/as están condicionadas tanto por la estructura organizacional de los bancos, la organización del proceso de trabajo y la composición de la clase trabajadora.

Referencias bibliográficas

- Antunes, R. (2005). *Los sentidos del trabajo, ensayo sobre la afirmación y negación del trabajo*. Buenos Aires: Herramienta - Taller de Estudios Laborales.
- Félic, M. (2011). *Un estudio sobre la crisis en un país periférico. La economía argentina del crecimiento a la crisis, 1991-2002*. Buenos Aires: El Colectivo.
- Félic, M. y López, E. (2012). *Proyecto neodesarrollista en la Argentina, ¿Modelo nacional-popular o nueva etapa de desarrollo capitalista?* Buenos Aires: Herramienta / El Colectivo.
- Galeno, F. G. (2013). *El gobierno emite deuda*. Disponible en <http://www.rebellion.org/noticia.php?id=169084>.
- Golonbek, C., y Mareso, P. (2011). *Sector financiero argentino 2007/2010, normalización, evolución reciente y principales tendencias*. Buenos Aires: Documento de Trabajo N° 36, Centro de Economía y Finanzas para el Desarrollo de la Argentina.
- Kabat, M. y Fernández, R. (2013). "Las condiciones laborales de los trabajadores bancarios argentinos, 1940". *11° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo: El mundo del trabajo en discusión, avances y temas pendientes*. Buenos Aires: ASET.
- Montes Cató, J. y Picchetti, V. (2001). "De la jornada determinada a la indeterminación del tiempo de trabajo. Estudio sobre los cambios en la jornada laboral". *XXIII Congreso Latinoamericano de Sociología*. Guatemala: ALAS.
- Neffa, J. C. (1995). *Las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Presentación de la concepción dominante y de una visión alternativa*. Buenos Aires: Documentos de trabajo - CEIL-PIETTE.
- Nogueira, N. (2008). *El sector bancario durante la crisis de la convertibilidad. La fractura de la Asociación de Bancos de la Argentina a la luz de la debacle del modelo económico*. Buenos Aires: Documento de investigación social N° 2 , UNSAM-IDAES.
- Novick, M. (2000). "La transformación de la organización del trabajo". En E. d. Toledo, *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: FLACSO.
- Onofrio, S. (2003). *Cambios en las relaciones y condiciones laborales en el sector bancario: el caso Banco de Mendoza*. Mendoza: Tesina de grado, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNCuyo.
- Rolfesen, L. (1999). "Reestruturação nos Bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho". *Educação e Sociedade, ano XX, n° 67*, 183-209.
- Silva, J. y Navarro, V. (2012). "Organización del trabajo y salud de los empleados de banco". *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, pp. 1-9.
- Wierzba, G., Suarez, E. y Kupelian, R. (2010). "El sistema financiero argentino. La evolución de su régimen regulatorio desde la liberalización financiera. Impactos relevantes sobre el crédito y la economía real". *Documento de trabajo N° 33 Centro de Economía y Finanzas para el desarrollo de Argentina*. CEFIDAR.

Fuentes documentales

- ◇ Informes finales de las Comisiones del XXXIX Congreso Nacional Bancario, realizado en Julio de 2012 en Buenos Aires.
- ◇ Informe Comisión Banca Oficial Nacional
- ◇ Informe Comisión Banca Privada
- ◇ Informe Comisión Banca Provincial, Municipal y Cooperativa.
- ◇ Informe Comisión Obra Social
- ◇ Declaración Final
- ◇ Convenio Colectivo de Trabajo N° 18/75.
- ◇ *Dolor en el trabajo, salud y medio ambiente laboral*. Asociación Bancaria, Buenos Aires, Abril de 2014. Disponible en <https://www.bancariabancario.com.ar/section/document>.