

## Organización del trabajo y salud de empleados del banco

Juliana Lemos Silva<sup>1</sup>

Vera Lucia Navarro<sup>2</sup>

La Banca Brasileña pasó por un intenso proceso de reestructuración y ha ocupado posiciones de liderazgo en la incorporación de nuevas tecnologías e innovaciones organizacionales. La informatización de la industria, junto con nuevas maneras de organización del trabajo, dio lugar a cambios que reflejaron en la salud de los trabajadores. Con base en el marco teórico y metodológico del materialismo histórico y dialéctico, este estudio cualitativo tuvo como objetivo investigar las condiciones laborales de los empleados del banco para identificar el grado en que los cambios en la organización del trabajo influyeron en la salud de los trabajadores. Los datos fueron recolectados a través de entrevistas con once empleados del banco. Los resultados mostraron, además de las enfermedades físicas profesionales directamente relacionadas con la intensificación del trabajo, aumento de la incidencia de sufrimiento mental y la sensación de pérdida de identidad profesional. Predominaron en las entrevistas sentimientos de frustración e inseguridad sobre el trabajo y la preocupación por la presión psicológica de la necesidad de logro de los objetivos.

Descriptores: Trabajo; Condiciones de Trabajo; Salud Laboral; Enfermedades Profesionales.

<sup>1</sup> Maestría, Profesor, Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brasil.

<sup>2</sup> Doctor, Profesor, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Brasil.

---

Correspondencia:

Juliana Lemos Silva  
Rua Patativa, 270  
Bairro: Pontal  
CEP: 38055-170, Uberaba, MG, Brasil  
E-mail: jubalemos@hotmail.com

## Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários

O setor bancário brasileiro passou por intenso processo de reestruturação e ocupou posição de liderança na incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais. A informatização do setor, aliada às novas formas de organizar o trabalho, resultou em mudanças que refletiram na saúde dos trabalhadores. Fundamentado no referencial teórico metodológico do materialismo histórico-dialético, este estudo, de caráter qualitativo, teve por objetivo investigar as condições de trabalho de bancários, para identificar em que medida as mudanças na organização do trabalho interferiram na saúde daqueles trabalhadores. Os dados foram coletados através de entrevistas com onze bancários. Os resultados revelaram, além de adoecimentos de ordem física por doenças ocupacionais, diretamente relacionadas à intensificação do trabalho, o aumento da incidência de sofrimento mental e sentimento de perda de identidade profissional. Predominaram, nos depoimentos, sentimentos de frustração e insegurança em relação ao trabalho e preocupação com a pressão psicológica, derivada da necessidade de cumprimento de metas.

Descritores: Trabalho; Condições de Trabalho; Saúde do Trabalhador; Doenças Profissionais.

### Work organization and the health of bank employees

The Brazilian banking sector has undergone an intense restructuring process and taken a leading position in the incorporation of new technologies and organizational innovations. Computerization in the industry, in association with forms of work organization, has resulted in changes that reflect on the workers' health. Based on the theoretical and methodological frameworks of historical and dialectical materialism, this qualitative study investigates the work conditions of bank employees in order to identify the extent to which changes in work organization interfere with these workers' health. Data were collected through interviews held with 11 bank employees. In addition to physical sickening due to occupational diseases directly related to work intensification, the results also show an increased incidence of mental suffering and a feeling of loss of professional identity. Work-related frustration, instability and concerns related to psychological pressure resulting from the need to achieve goals predominated in the reports.

Descriptors: Work; Working Conditions; Occupational Health; Occupational Diseases.

## Introducción

Diversos sectores de la economía brasileña sufrieron cambios organizacionales consecuentes de la reestructuración productiva, intensificada principalmente en los años de 1990. El sector financiero ocupó posición de "vanguardia" en la incorporación de nuevas tecnologías e innovaciones organizacionales y vivió intenso ajuste estructural desde la globalización del sistema financiero, ya en curso en los años de 1980 e intensificado en la década de 1990<sup>(1-2)</sup>.

El referido proceso se insiere en un contexto de aumento de la concurrencia entre bancos nacionales e internacionales, cambios institucionales, implantación de planes económicos en el país en los años de 1980 y 1990, particularmente, los Planes Cruzado y Real y la reducción de los índices inflacionistas<sup>(3)</sup>. La base de las nuevas

exigencias y calificaciones requeridas en el sector se fundamenta en tres fenómenos sociales característicos: el desempleo, la precarización del trabajo y la intensificación del ritmo laboral<sup>(3)</sup>. Es posible afirmar que los cambios substanciales operados con el advenimiento de la reestructuración productiva fueron en el sentido de implantar estrategias como la cobranza de una mayor diversidad de servicios y productos de sus clientes, intensificación de la contratación de terceros y la exteriorización de los clientes de las agencias, flexibilización del trabajo, redefinición de tareas y actividades bancarias tradicionales<sup>(1)</sup>.

Los bancarios pasaron por momentos de redefinición en sus "trazos constitutivos", se transformaron en "bancarios-vendedores", capacitados para atender integralmente a sus clientes, muchas veces de manera

individualizada, para cumplir metas a ellos impuestas de ventas de títulos, seguros, aplicaciones y demás productos y servicios bancarios<sup>(4)</sup>. En ese nuevo modelo de gestión el bancario adquirió mayor funcionalidad, "calificación" y polivalencia para volverse un "eximio vendedor"<sup>(5)</sup>.

Además de esos cambios ocurridos desde el proceso de re-estructuración productiva han afectado la manera de ser del trabajo bancario, también afectaron la salud de los trabajadores de esa categoría profesional. A la medida que la aplicación de la tecnología en las agencias bancarias se volvió cada vez más avanzada, aumentaron las personas que se ponen enfermas relacionadas al trabajo, como podemos constatar en las investigaciones referidas en este artículo, algunas de las cuales puestas directamente en esas cuestiones. Para algunos autores, tanto el proceso de automatización cuanto las redefiniciones de perfil en el modo de trabajar bancario son responsables por el proceso de ponerse enfermo de sus trabajadores. Pese a los cambios, aumentan las quejas y reclamaciones con relación a las tensiones, estreses y presiones sufridas dentro de las instituciones<sup>(6)</sup>. A pesar de la existencia de significativa producción bibliográfica sobre esa temática, por tratarse de un problema del ámbito de la salud colectiva, se justifican pesquisas como la aquí presentada, que puede colaborar para la aclaración del problema, así como subvencionar los organismos responsables por la vigilancia de los ambientes de trabajo y las políticas públicas que tratan del asunto.

## Objetivos

Teniendo como referencia ese cuadro de cambios, esta pesquisa tuvo por objetivo investigar las condiciones de trabajo en una institución bancaria privada de Uberaba-MG para identificar en que medida los cambios en la organización del trabajo interfirieron en la salud de los bancarios.

## Metodología

Se trata de estudio de carácter cualitativo y fue fundamentado en el referencial teórico metodológico del materialismo histórico-dialéctico. La bibliografía seleccionada que dio soporte al análisis de los datos priorizó textos centrados en los cambios ocurridos en el universo del trabajo, destacando cuestiones relativas a la re-estructuración productiva, en especial aquella ocurrida en el sector bancario brasileño y los reflejos de estas transformaciones para las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores, buscando de esta manera la comprensión del objeto de estudio en su totalidad. Los datos fueron colectados entre 2008 y 2009 por medio

de entrevistas semi-estructuradas con once trabajadores pertenecientes a diversos niveles jerárquicos de una institución bancaria privada en Uberaba-MG, que emitieron libre consentimiento en que participen de la pesquisa. Fueron criterios de inclusión: tener vínculo de empleo con la institución en el momento de la realización de la pesquisa y que, al menos mitad de los entrevistados debía tener más de diez años de carrera en la institución estudiada. Las entrevistas fueron grabadas y realizadas en el domicilio de los entrevistados. El número de participantes dependió de la evolución de la pesquisa, incluso de la calidad de los datos colectados a través de las entrevistas, de la capacidad de abarcamiento de la comprensión, hondura y de la saturación o reincidencia de las informaciones.

Además de las entrevistas con los bancarios la pesquisa incorporó informaciones advenidas de otras fuentes: documentos históricos y datos secundarios fueron consultados en el sindicato de la categoría y en el Archivo Público de Uberaba. Datos adicionales que auxiliaron en la comprensión del objeto de pesquisa y en la reconstitución del proceso de trabajo fueron logrados a través de entrevistas con un psicólogo, con el presidente del Sindicato de los Empleados en Establecimiento Bancario de Uberaba y Región (SEEBU) y con dos bancarios jubilados. El material logrado a través de las declaraciones fue sometido al análisis temático. Las declaraciones seleccionadas fueron divididas por temas que remetían a los objetivos de la pesquisa y que posibilitaron la reconstitución del proceso de trabajo, destacar los cambios ocurridos y sus reflejos en la salud de los trabajadores. Al reconstituir el proceso de trabajo, desde las informaciones cogidas en las declaraciones y en la bibliografía consultada, los resultados y la discusión fueron presentados concomitantemente, entrelazando teoría y empiria en la misma sección, destacándose las relaciones entre la actividad laboral y los problemas de salud relatados por los trabajadores. Esta pesquisa respetó los aspectos éticos previstos en la Resolución 196/96 del CNS pertinentes a la pesquisas envolviendo seres humanos y fue aprobada por el Comité de Ética del Hospital de las Clínicas de la Facultad de Medicina de Ribeirão Preto (Proceso HCRP nº 11021/2007).

## Resultados y discusión

### El trabajo bancario en el contexto de la re-estructuración productiva

Es posible dividir el proceso de trabajo de la Banca en Brasil en tres etapas. En la primera, que comprende hasta la década de 1960, el trabajador ejercía el control sobre la

ejecución de su trabajo. En un segundo momento, hasta la década de 1980, hay el predominio de la calidad taylorista-fordista, basado en rutinas pre-definidas y en programas de computadoras, lo que provocó descalificación del bancario a la medida que el conocimiento exigido en la fase anterior fue desechado. La década de 1980 fue marcada por la difusión del uso de computadoras en el ambiente del trabajo bancario. Parte de las actividades de los bancarios fue siendo transferida a los clientes - el ofrecimiento de equipos de auto atención es emblemático - y gran parte de las informaciones se volvieron disponibles *on line*<sup>(7)</sup>. La última etapa, desde 1990, se caracterizó por el aumento de la automatización y, consecuentemente, acentuada reducción y eliminación de puestos de trabajo<sup>(7)</sup>. Se observó en esa fase aumento en la intensificación del trabajo, incumplimiento de la jornada de trabajo y precarización salarial que agravaron las condiciones de trabajo. La caracterización del tradicional trabajo bancario se condensaba en actividades realizadas en las agencias bancarias. Las operaciones comprendían, básicamente, en contabilizar y recibir los depósitos, recoger tributos, pagos, descuentos de títulos y ejecutar empréstitos y aplicaciones financieras<sup>(8)</sup>. Sobre ese período, uno de los entrevistados hizo las siguientes observaciones: [...] *usábamos el télex para transmitir la compensación. Éramos realmente bancarios en el comienzo. Era muy diferente de los días de hoy, de lo que hago hoy. En el comienzo, era realmente bancaria. Trabajábamos con sumar chequee, cerrar y batir números. Y hoy no, hoy trabajamos realmente con ventas.* (entrevistado 6).

Ese "modo antiguo de trabajar"<sup>(9)</sup>, esencialmente burocrático y de confianza técnica, rico en promesas de cargos deseados, garantía de buenos salarios y carrera para la vida toda, contrasta con el "nuevo modo de trabajar"<sup>(9)</sup>, implementado desde el período caracterizado por la automatización que fue reducido a funciones meramente técnicas. Es importante destacar que el trabajo bancario detenía determinado *estatus* por ser ejecutado en ambientes laborales considerados agradables, modernos, aseados y, que de cierta manera, no exigían fuerza brazal, cuando comparado a las actividades fabriles o del sector agropecuario, por ejemplo.

En ocurrencia de los cambios organizacionales en el universo bancario, la expropiación del saber fue una de las principales consecuencias apuntadas tanto por los informes que tratan de esa temática, como por los relatos de los entrevistados. Desde la implantación de los principios tayloristas, el trabajo bancario vive intenso proceso de "desencantamiento de la antigua *actuación*"<sup>(10)</sup>.

Siguiendo la lógica mundial, las estrategias de reestructuración fueron adoptadas por los bancos delegando a los nuevos bancarios las actividades de consultoría

financiera y comercialización de nuevos productos y servicios<sup>(6)</sup>. Pasaron a valorar los trabajadores responsables por el sector comercial, reconociéndolos como calificados y rotulando los bancarios del sector administrativo como semi-calificados<sup>(11)</sup>. Sobre ese proceso de descalificación del trabajo, se destaca el siguiente relato logrado de una de las entrevistadas: *Soy vendedora de dinero, vendo dinero. El bancario hoy día es vendedor de dinero. No es más aquél que se pone apenas manejando el dinero... Vendo dinero, productos y servicios. El bancario hoy acabó. Creo que no podría llamar bancario, tenía que ser representante comercial del banco.* (entrevistado 6).

El nuevo perfil requerido es lo de un trabajador que tenga la capacidad constante de adaptarse a los cambios<sup>(12)</sup>. El modo de trabajar de hoy requiere un bancario con una concepción más generalista, detenedor de habilidades para manejar situaciones imprevistas, subjetivas y diversificadas, apto para manejar máquinas con rapidez y destreza en los movimientos corporales y, que cumplan las metas de productividad establecidas por la gerencia: *Creo que hoy la presión es muy mayor; hoy el banco es un comercio. Entonces un gerente se pone desorientado, porque él tiene que batir metas a cada día, cada mes... Vende veinte productos de este mes. En el mes que viene el cara quiere más cuarenta y aquí es muy pequeño para tanta competitividad, tiene muchos bancos, la demanda va aumentando, aumentando y no tiene gente para poder comprar siempre los mismos productos. El gerente va quedándose perseguido. Es donde, a veces, ocurren las demisiones aunque porque no están produciendo...* (entrevistado 10)

Juntamente con el proceso de desintegración del *estatus* social de la profesión y falta de estructuración no apenas de un antiguo oficio, pero también del propio saber adquirido a lo largo de los años, el peso de la desvalorización viene siendo cargado por los bancarios<sup>(13)</sup>. La privación de sentido impresa en las normas instituidas por las organizaciones refleja en el trabajador la incapacidad de realización y reconocimiento en la ejecución de actos sin elecciones y en la realización de actividades sin significado<sup>(13)</sup>.

Las relaciones de falta de respecto frente a los problemas y sufrimientos de los bancarios son, frecuentemente, atribuidas al comportamiento burocrático que los superiores adoptan como manera de defensa, por temer por la imagen que su agencia representa con relación a las demás agencias de la misma institución, e impiden, muchas veces, que los bancarios sean oídos y que sus "lamentaciones" se vuelvan públicas. En el repaso de obligaciones y metas existe la figura del gerente que se presenta, en ese momento, como cargo de jefatura. Mientras, desde la necesidad del bancario

reportarse a alguien, el gerente se asume como apenas más un empleado del banco y se esquivo, atribuyendo la responsabilidad a la institución. Además, la sensación de descartable marca, como también revela la declaración: ... *porque no tiene nadie para defenderte, tiene que ser usted apenas. [...] Un lunes yo mandé [el atestado] para mi administrativo. Él apenas llamó por teléfono comunicando que me dio falta porque no sabía lo que había acontecido conmigo. Pasé negro y fui para el hospital, pero él no sabía lo que había acontecido. Ni siquiera se preocupó en me llamar por teléfono. Ya pasé negro en el banco, desacordé dos veces, completó tres veces la última, hasta hoy mi gerente ni siquiera me llamó por teléfono... y me quedé con mi lado derecho todo comprometido, todo parado. Siente que mientras usted está batiendo la meta usted es excelente. En el día que usted no batir la meta, aquello que usted batió mes pasado, olvida. Ahora lo que ellos necesitan comunicar conmigo ellos mandan telegrama. [...] Hasta hoy nadie [del banco] me llamó por teléfono...* (entrevistado 9).

Otro aspecto referente a los cambios sufridos en el trabajo bancario y practicado por la institución en estudio fue el creciente número de escriturarios, jóvenes en inicio de carrera, contratados por el banco, lo que comprueba la intención de la institución en reclutar personas sin experiencia profesional anterior, que se someten a la estructura de poder de los bancos sin cuestionamiento. Según el estudio sobre cultura organizacional<sup>(14)</sup>, las organizaciones poseen criterios definidos de reclutamiento y selección que preferencialmente admiten jóvenes que no tengan experiencia previa en otra institución financiera. La formación de la mano de obra es vista como una "materia prima a ser moldeada y trabajada teniéndose en vista valores, creencias y comportamientos de la cultura organizacional<sup>(14)</sup>". La institución se beneficia aún de las escasas posibilidades de empleo en la ciudad y consigue arrebatar jóvenes para dentro de sus agencias ofertándoles, en media, salarios más 'elevados' (cuando comparados a las otras actividades en la ciudad), entrenamientos, carga horaria de seis horas, calificación y otros beneficios ilusorios, como la participación en las ganancias de la empresa. Generalmente, los escriturarios son aún jóvenes académicos dispuestamente para incorporar el proceso de educación, dirigido para su completa socialización dentro de la institución. Ese sistema de "carrera cerrada<sup>(14)</sup>" enseña a los jóvenes ingresantes la manera de pensar y actuar de acuerdo con los valores de la institución<sup>(15)</sup>, denominado de "comportamiento ejemplar<sup>(15)</sup>", garantizando a la institución un empleado dedicado, sumiso y disciplinado, como relatado por uno de los entrevistados: *Mira, yo y más una niña, entramos en enero e yo entré en abril, ella ya ganó la promoción de ella tiene unos cuatro meses, entonces la mía será más o menos en el*

*mismo tiempo que de ella, menos de un año para tener la primera promoción.* (entrevistado 4).

Tal declaración revela otra inclinación difundida en la institución estudiada: el poco tiempo necesario para que un escriturario sea promovido. En la estructura funcional del banco estudiado, además de los cargos existen subdivisiones reconocidas por letras, como caja A, B, C, por ejemplo. El cambio de una letra para otra es más una manera de motivación de lo que propiamente valorización, aumento de salarios, autonomía en la tomada de decisiones o ascensión jerárquica. Para los bancarios más experimentados, los jóvenes pierden mucho en conocimiento y práctica en ese proceso acelerado de ascensión jerárquica: *Cuando entré en el banco, para usted ganar una función como la que yo tengo hoy, trabajé trece años en la caja. Hoy una persona no trabaja más de dos años en la caja y ya gana promoción. Cuando yo entré era bien diferente. ¿Para usted conseguir un cargo de gerente de relación sería el que? Doce, diez años. Hoy tiene empleado allá que en dos o tres años ya es gerente de cuentas.* (entrevistado 9).

Al contrario de la lógica de hacerse carrera dentro de las organizaciones, hay una inclinación ya descrita<sup>(10)</sup> en la década de 1970 y confirmada<sup>(10)</sup> en la década siguiente, que los nuevos bancarios no consideran más el banco como una "institución total, la cual él adhiere para toda la vida<sup>(10)</sup>". El empleo como bancario es visto como una situación provisoria, temporaria, para la concretización de otros proyectos personales, como la conclusión de un curso superior<sup>(10)</sup>. En la visión de expertos<sup>(13)</sup>, esos nuevos agentes, sin expectativas de permanencia en la actividad bancaria, también aportan para la "degradación del *estatus* de la profesión<sup>(13)</sup>". En esta misma línea de raciocinio, fue atribuida<sup>(10)</sup> al relleno de las vacantes por ese "nuevo" perfil de bancarios "una quiebra importante en la tradición del banco<sup>(10)</sup>". Las organizaciones no reconocen en su tradicional equipo las calidades requeridas por las nuevas exigencias del mercado buscando, así, fuentes externas de materia prima. Los jóvenes bancarios inseridos en puestos privilegiados tiene "alto potencial y formación universitaria, pero sin conocimientos de banco<sup>(10)</sup>": *Es una cosa que me parece errada: después de los 40 años, usted ya no sirve más. Y no es bien así, creo que usted hasta creaba una madurez mejor. Veo hoy mis colegas allá de veinte años... quiere decir la edad que yo tengo de trabajo ellos tienen de edad, y usted ve que es despistado, no tiene aquella madurez. [...] Y todo banco quiere eso, quiere la persona que está entrando en la facultad, él ni quiere la persona que está graduándose.* (entrevistado 10).

Las declaraciones logradas revelaron como los bancarios son consumidos por el trabajo en el banco y dejaron claro que "el porvenir de la empresa no precisa de ellos, qué les coloca en la situación de sujetos desechables

que experimentan el desamparo frente a su propio porvenir<sup>(9)</sup>". La realidad en los bancos desde el "desarrollo tecnológico a servicio del capital transforma gran parte de la fuerza de trabajo bancaria en cosa desechable, tornada innecesaria al proceso avasallador de autovaloración del capital"<sup>(16)</sup>. Así, en esta lógica exploratoria cuando el "cuerpo útil" se pone enfermo, consecuente del propio trabajo, él se vuelve incompatible con el mundo del trabajo, siendo el cuerpo que otrora servía, ahora despreciado.

*[...] No tiene manera de hablarte. Destruye la gente por dentro. Porque usted da la vida, trabaja con honestidad, trata los clientes con el mayor amor... Después al final de las cuentas usted si siente una basura.* (entrevistado 9).

El desinterés por hacer carrera en la institución estudiada es agravado por problemas enfrentados en la rutina de los bancarios. El aumento de las exigencias de calificación, la presión por cumplir metas, las inconstancias que generan inseguridades, el recargo de trabajo, la destitución del 'saber hacer' y la degradación del *estatus* de la profesión son elementos responsables por el sufrimiento en el trabajo bancario.

### Los cambios en el trabajo y los reflejos en la salud

El creciente proceso de automatización e informatización del trabajo bancario implicó en cambios en la organización, en las condiciones y en las relaciones de trabajo. La adopción de las nuevas tecnologías y nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo resultaron, entre otras cosas, en intensificación del ritmo, en recargo de tareas, en disminución de puestos de trabajo, en aumento de la presión y control sobre los trabajadores, que reflejaron en la salud de los trabajadores.

Tanto el proceso de automatización cuanto las redefiniciones de perfil en el modo de trabajar bancario son responsables por el proceso de ponerse enfermo de sus trabajadores<sup>(6)</sup>. La misma opinión es compartida por investigadores que describen la situación de los bancarios que se encuentran "frente a frente a las nuevas maneras de organización del trabajo"<sup>(17)</sup>. El sometimiento a las jornadas de trabajo más largas, cumplimiento de metas abusivas, presión por producción y control incisivo sobre los tiempos de trabajo corroboran para el estrés y el sufrimiento mental<sup>(17)</sup>. Es también qué relata uno de los entrevistados para esta pesquisa: *[...] todo el mundo que trabaja allá es medio loco, todo el mundo es medio estresado. Es el estrés, la cobranza que genera el estrés, la correría que genera el estrés, todo cuanto genera el estrés, creo que el peor problema hoy es el estrés.* (entrevistado 6).

La existencia de trastornos mentales consecuentes del trabajo bancario es agravada por el sentimiento de miedo delante de la imprevisibilidad de algunas situaciones

de trabajo y por la inseguridad en la colocación. El miedo del desempleo es siempre presente en las organizaciones bancarias y es relacionado, principalmente, al hecho del trabajador no conseguir mantener el desempeño exigido por las nuevas gestiones, a las dimisiones instantáneas y a la falta de garantía de los derechos<sup>(18)</sup>.

*Creo que el principal problema hoy es el miedo del bancario, quizá sea ese tipo de dimisión instantánea, la incertidumbre del mañana, usted no tener un lugar para trabajar [...] el mayor miedo quizá sea esa inseguridad, de hoy estar trabajando y mañana a veces estar sin ese trabajo [...]* (entrevistado 3).

"¡Cuánto paradoja!", exclamaron<sup>(19)</sup> al describir el número creciente de enfermedades en ambientes laborales tenidos como aseados. Los bancarios están sujetos a riesgos invisibles que pueden ser perjudiciales a su integridad física y mental. La presión, el ritmo acelerado de trabajo, el asedio moral y las metas abusivas son responsables por el alto índice de absentismo por motivos de salud e incapacidades para el trabajo. Para aquellos autores "no estamos más pese a las enfermedades profesionales y relacionadas al trabajo clásico, estamos sí, pese a las nuevas maneras de sufrimiento, para las cuales las respuestas conocidas no tienen eficacia"<sup>(19)</sup>". La ocurrencia de LER/DORT en empleados de la institución estudiada tuvo destaque en las declaraciones de los trabajadores: *Tuve LER, me dio tendinitis. Llegué a quedarme mal, no sabía lo que era, va dejando, uno tenía miedo también, va empujando con la barriga, va haciendo de cuenta que no es nada, ahí aquello fue desmejorando, hasta que yo no tuve más condición porque realmente se puso feo. Yo me quedé parada unos seis meses y medio, haciendo fisioterapia... Volví a trabajar no aguanté quedarme más tiempo [alejada] usted se queda hasta medio deprimida, porque no aparece, no es una enfermedad que todo el mundo mira y ve que tiene. Tenía mucho preconceito hasta por los propios colegas: 'ah ella puede salir, puede andar, puede pasear, puede viajar, apenas no puede trabajar' [...] todo el mundo allá trabajando en aquella locura, acaba que se queda todo el mundo medio así. Yo volví [...] me quedé seis meses y medio y volví. Después de tres meses que yo estaba trabajando tuve que salir, fui trabajar y mi mano ya estaba hinchada, mi brazo se quedó muy hinchado, mi mano se puso púrpura, llegué era unas diez horas cuando dio medio día yo no conseguí más, porque no conseguía coger ni en el bolígrafo para escribir. [...] me quedé tres meses y medio también apartada.* (entrevistado 5).

Esa declaración reveló informaciones importantes que describen las vivencias del ponerse enfermo, alejamiento y retorno al trabajo que ocurrieron en la institución estudiada.

Las transformaciones ocurridas en la gran mayoría de las tareas bancarias trajeron consecuencias importantes para la salud de los bancarios, principalmente, las

condiciones de trabajo que propician el aumento de enfermedades como las LER/DORT<sup>(20)</sup>.

Con la incorporación de la tecnología el trabajo ciertamente evolucionó en el sentido de alcanzar cada vez más la productividad, fortalecida por la automatización y especialización<sup>(21)</sup>. Es ese contexto que obliga al bancario a trabajar realizando movimientos inadecuados, dictados por el ritmo acelerado y bajo condiciones que, frecuentemente, están relacionadas a los disturbios musculoesqueléticos<sup>(21)</sup>. La presencia preocupante de casos de enfermedades ocupacionales entre bancarios revela como los cambios organizacionales no presentan mejorías en las condiciones de trabajo<sup>(22)</sup>; tal hecho es relatado en las declaraciones de los entrevistados: *Año pasado quedé alejada cuatro meses a causa de tendinitis en los brazos, bíceps, hombro. Caja por veinticuatro años. Gracias a Dios fue todo bien, no tuve problema... claro que yo creo que se yo no fuese del sindicato, buscarían una manera de descartarme. Porque una vez apartada por esa enfermedad no tiene cura, es una enfermedad que estará siempre. Y voy intentando trabajar y el peor es que no consigo apocar mi ritmo, intento ser más lenta, pero no consigo. Entonces tiene días que yo sufro dolores, y sé que yo no conseguiré llegar hasta el final, pero...* (entrevistado 10).

*[...] en 2003 estaba en la caja. Presión... salía de allá nueve horas de la noche. Pasé negro, quedé internada once días con problema de cefalalgia muy fuerte. Empecé a tomar medicinas porque no conseguía dormir, la tensión, dolor en la nuca, cefalalgia, empecé a tomar rivotril, captopril, miozan, relajante muscular y un antidepresivo. Me quedé tres años tomando esos medicamentos y haciendo tratamiento. Estaba estorbando mi vida personal, principalmente el antidepresivo que estorba completamente... Paré de tomar las medicinas, apenas que de allá acá yo no consiguiera más, soy dependiente completamente de ansiolítico y antidepresivo. Yo no consigo quedarme sin. Hice el tratamiento, volví a trabajar y después, en 2006, comenzó mi problema en la columna: tengo movimiento discal en la cervical, tres hernias de disco lumbar, tendinitis en los dos hombros... y síndrome del túnel del lamento del lado derecho. De allá para aquí yo pasé negro dos veces en el banco, sentí mi lado derecho adormecerme, mi boca hormigear... Se puso comprometido, la hernia de disco cervical pinza el nervio que corresponde mi lado derecho. En 2006 me dio la hernia lumbar, volví a trabajar y ahora en noviembre de 2007 fue lo que dio mi lado derecho todo comprometido. Ahí yo me alejé [...]* (entrevistado 9).

En uno de los estudios que es referencia sobre salud del trabajador bancario en Brasil<sup>(22)</sup>, se observó que el dolor físico de los trabajadores acometidos por la LER/DORT son aumentados sentimientos de pérdida de la capacidad para el trabajo que suministran base para el surgimiento de sufrimientos mentales en los trabajadores

bancarios: *Fue diagnosticado Síndrome del Pánico, estrés, depresión fuerte... pero yo no sé bien el que yo tengo... Apenas quiero quedarme en casa acostado. No puedo ver un sofá que luego me acuesto. Cuando llego a los lugares me quedo así una media hora hasta yo poder calmarme.* (entrevistado 2).

El período de alejamiento del trabajo para tratamiento de salud es también una manera de reconocimiento social de la enfermedad<sup>(23)</sup>. El retorno al trabajo, después del alejamiento por motivo de enfermedad<sup>(24)</sup>, reveló que "el miedo y la vergüenza del bancario que puede permanecer en la empresa es lo de vivir constantemente qué un trabajador llamó de 'síndrome del canto', una vivencia que suma al sentimiento de inutilidad a la experiencia del aislamiento, de la invisibilidad de la tarea y de sus resultados, por tanto, de sí mismo como trabajador delante de los propios colegas<sup>(24)</sup>": *Allá en el banco no tiene otra función que yo pueda hacer que no tenga que digitar, porque hoy todo dentro del banco es digitación. Entonces para yo cambiar de sector no adelantaría, y para no ponerse igual mucha gente en muchos bancos, que se quedan cuando tiene ese tipo de enfermedad [LER/DORT], creaba una cierta estabilidad a causa de ella, dejan la persona quedarse en lado. Entonces prefiero quedarme en mi función y trabajando despacito, a tener que ser un peso dentro del banco.* (entrevistado 10).

La historia de la institución investigada en esta pesquisa da continuidad a la historia del sector financiero nacional y sus inclinaciones mercadológicas, y consecuentemente, presenta también el enfrentamiento de todos los problemas que afectan a los trabajadores consecuentes de los nuevos rumbos adoptados. Los datos logrados en las entrevistas provocan la ponderación sobre cuestiones ya relatadas en la literatura que, lamentablemente, continúan a ocurrir en el ambiente bancario.

## Consideraciones finales

La principal contribución de la pesquisa consistió en exponer la vinculación de las condiciones de trabajo y los constantes cambios organizacionales y del proceso de trabajo con la salud de los bancarios, bajo el óptico de los mismos.

Del punto de vista del capital, la mayoría de las obras consultadas destaca que los cambios que integran el proceso de re-estructuración productiva, resultaron en aumento de la productividad y rentabilidad del sector. Por otro lado, del punto de vista del trabajo, se ha verificado la reducción de puestos de trabajo, intensificación de su ritmo, recargo de tareas, aumento del control y presión sobre los trabajadores, lo que repercutió fuertemente en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores

del sector: el pionerismo de la automatización y de la informatización no tardó en cobrar su precio - rápidamente el sector financiero brasileño se volvió pionero también en el registro de casos de LER/DORT, enfermedad angostamente relacionada a la intensificación del trabajo. Lo que también fue posible observar en esta pesquisa a través de los relatos de los entrevistados.

La gran reducción de los puestos de trabajo intensificó el volumen de trabajo para los que continuaron en los bancos, así como para los nuevos contratados. El aumento de la presión sobre los trabajadores, exprimido por la necesidad de cumplir metas cada vez más difíciles, y la recurrente falta de respecto a la duración de la jornada de trabajo agravaron la salud de los bancarios, según verificado nos datos logrados en este estudio.

Para muchos jóvenes envueltos en el trabajo en los bancos esa actividad profesional es encarada apenas como manera de entrada en el mercado de trabajo, desde lo cual intentan "apalancar" otros objetivos profesionales. Son esos jóvenes trabajadores que vienen presentando índice creciente de ponerse enfermos por enfermedades ocupacionales en ese sector. De una situación considerada temporaria muchos se vuelven "marcados" por toda su trayectoria profesional.

A pesar de ser requisitos del nuevo perfil del trabajador bancario asumir tareas diferenciadas, tener flexibilidad en las horas y mayor responsabilidad, se observa un empobrecimiento de su oficio. Para los bancarios entrevistados, el trabajo en bancos hoy es marcado por el vaciamiento de la identidad profesional, pérdida de la capacidad de crecimiento personal y es fuente de sufrimientos y descontentamientos y, pueden interferir en la salud de esta población.

Se puede depender, desde los datos logrados en esta pesquisa que la introducción de nuevas tecnologías e innovaciones organizacionales fue apuntada como responsable por la redefinición de puestos, tareas, modales de actuar y de pensar dentro de las agencias y principalmente la desvalorización del profesional. Las cuestiones relativas a la salud y al ponerse enfermo están imbricadas en ese contexto de cambios. Se depende de allí que es a través de la comprensión, de como es la organización del trabajo y de cual si da su exploración, que es posible establecer las relaciones entre salud y trabajo. Y así, en la busca por comprender el proceso de ponerse enfermo de los bancarios fue fundamental reportarse al proceso de re-estructuración productiva, destacando los cambios que fueron implementadas en la organización y proceso de trabajo de esta categoría de trabajadores y sus implicaciones en la salud.

## Referencias

1. Filgueiras L. Reestruturação produtiva e emprego bancário. In: O Trabalho no séc. XXI: considerações para o futuro do trabalho. São Paulo: Anita Garibaldi; 2001. p. 279-99.
2. Santos MAF, Siqueira MVS, Mendes AM. Tentativas de suicídio de bancários no contexto das reestruturações produtivas. Rev Adm Contemp.2010;14(5):925-38.
3. Segnini LRP. Reestruturação nos bancos do Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. Educ Soc. 1999;20(67):185-211.
4. Jinkings N. As formas contemporâneas da exploração do trabalho nos bancos. In: Antunes R, Silva MAM, organizadores. O avesso do trabalho. São Paulo: Expressão Popular; 2004. p. 207-41.
5. Silva LS, Pinheiro TMM, Sakurai E. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. Cad Saúde Pública. 2007;23(12):2949-58.
6. Gravina MER, Rocha LE. Lesões por esforços repetitivos em bancários: reflexões sobre o retorno ao trabalho. Cad Psicol Soc Trab. 2006;9(2):41-55.
7. David ML. A transformação dos processos de trabalho e a descaracterização da profissão de bancário. 4ª Semana de Ensino, Pesquisa e Extensão. Santa Catarina: UFSC; 2004.
8. Netz SR. As diversas formas de executar o trabalho bancário. 5º Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo - Hacia una nueva civilización del trabajo. Montevideu, Uruguay; 2007.
9. Grisci CLI. Tempos modernos, tempos mutantes: produção de subjetividade na reestruturação do trabalho bancário". Rev Psicol Soc. 2001;13(1):75-92.
10. Grün R. Taylorismo e fordismo no trabalho bancário: agentes e cenários. Rev Bras Ciênc Soc. [periódico na Internet]. 1986;1(2):13-27. [acesso 13 set 2008]. Disponível em: [http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs\\_00\\_02/rbcs02\\_02.htm](http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_02/rbcs02_02.htm).
11. Batista E. A (des)qualificação do trabalho bancário na era neoliberal: um enfoque qualitativo sobre o Banco do Brasil. 6º Seminário do Trabalho. Marília: UNESP; 2008.
12. Góes AOS, Souza MEA. A transformação da prática do bancário e a exigência de múltiplas competências. RAC-E. [periódico na Internet]. 2008;2(1):123-40. [acesso 13 set 2008]. Disponível em: [http://www.anpad.org.br/periodicos/arc\\_pdf/a\\_689.pdf](http://www.anpad.org.br/periodicos/arc_pdf/a_689.pdf)
13. Merlo ARC, Barbarini N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. Rev Psicol Soc. 2002;14(1):103-22.

14. Guedes RC. Bradesco SA: uma cultura organizacional forte dentro do sistema bancário brasileiro 2001. [acesso 13 set 2008]. Disponível em: sites.uol.com.br/ritacguedes/pub001.htm
15. Fleury MTL. Cultura Organizacional - os modismos, as pesquisas, as intervenções: uma discussão metodológica. Rev Admin. 1989;24(1):3-9.
16. Jinkings N. O Mister de Fazer Dinheiro. São Paulo: Boitempo; 1995. 136 p.
17. Maciel RH, Cavalcante R, Matos TGR, Rodrigues S. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. Rev Psicol Soc. 2007;19(2):117-28.
18. Castelhana LM. O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho. Rev Psicol Soc. 2005;17(1):17-28.
19. Sznelwar LI, Massetti M. Agressões ao corpo e/ou sofrimento psíquico? Um estudo construído a partir da experiência de trabalhadores com LER/DORT. Travailleur. 2002;(8):153-76.
20. Murofuse NT, Marziale MHP. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2001;9(4):19-25.
21. Brandão AG, Horta BL, Tomasi E. Sintomas de distúrbios osteomusculares em bancários de Pelotas e região: prevalência e fatores associados. Rev Bras Epidemiol. 2005;8(3):295-305.
22. Ribeiro HP. A violência oculta do trabalho. Rio de Janeiro: Fiocruz; 1999.
23. Carrijo DCM, Navarro VL. LER e Planos de Demissão Voluntária: trajetórias de dor e sofrimento entre bancários. Cad Psicol Soc Trab. 2009;12(2):157-71.
24. Borsoi ICF, Santos AOR, Acário SHA. Trabalhadores amedrontados, envergonhados e (in) válidos: violência e humilhação nas políticas de reabilitação por LER/DORT. Rev Psicol Política. 2006;6(12):1-22.

Recibido: 18.3.2010

Aceptado: 20.9.2011

### *Como citar este artículo:*

Silva JL, Navarro VL. Organización del trabajo y salud de empleados del banco. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. mar.-abr. 2012 [acceso: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_];20(2):[09 pantallas]. Disponible en: \_\_\_\_\_

día  
mes abreviado con punto  
año

URL