

ÍNDICE

Prefacio	9
1. La mcdonalización de la sociedad.	15
Los McDonald's como representantes genuinos de Norteamérica, como imagen sagrada y a diez mil metros de altitud	18
«Dunkin' Donuts», «La mirada crítica» y «El McDonald's del sexo»	22
Las dimensiones de la mcdonalización: de los <i>drive-throughs</i> a los asientos incómodos	24
Una crítica a la mcdonalización: la irracionalidad de la racionalización	27
Ventajas de la mcdonalización: de la cocina <i>cajun</i> a las viviendas en serie	29
Conclusión	30
2. La mcdonalización y sus precursores.	34
Burocratización y racionalización: en la jaula de hierro	34
Organización científica del trabajo: <i>existe</i> un sistema mejor	41
Producción en cadena: crear trabajadores autómatas	42
<i>Levittown</i> : «las casas suben y suben y suben»	44
Centros y grandes superficies comerciales: «los paseos de Norte- américa»	46
Ray Kroc y los hermanos McDonald: la creación de la «fábrica de comida rápida»	47
Conclusión	51
3. Eficacia	53
Teléfonos inalámbricos y palomitas servidas por uno mismo	54
Comida rápida «casera» y el <i>Stairmaster</i>	65
«Máquinas de vender» y L. L. Bean	69
Alquiler de vídeos, turismo en grupo, «el reino mágico» y estadios cubiertos	70
La cadena de montaje de la medicina y los «McDoctores»	73
Libros de texto personalizados, libros grabados en cinta, «noticias McNuggets» e iglesias <i>drive-in</i>	76
Henry Ford, <i>just in time</i> y «expertos en eficacia»	80
Conclusión	83

4.	Cálculo	84
	<i>Whoppers, Whalers</i> y <i>weight watchers</i> (controladores de peso)	84
	La Mona Lisa, <i>Treinta y tantos</i> y Michael Jordan	91
	Periodismo de usar y tirar, notas medias, «flashes discursivos» y «lastre»	97
	Pacientes, dinero y beneficios	103
	Aumento de la productividad laboral y «hombres de primera clase»	104
	Microprocesadores de sílice y dinero de plástico	106
	Conclusión	107
5.	Predicción	108
	Los Holiday Inn y los «dedos mágicos»	108
	«¿Qué hay, paisano?», la universidad de la hamburguesa y almuerzos ante el televisor	109
	Norman Bates, autocaravanas y las «McCuadras»	114
	Cuestionarios, máquinas de venta de diarios y «nunca llueve» ..	121
	Jerarquías, estandarización y automóviles idénticos	122
	De la subjetividad a la objetividad en medicina	124
	<i>ET</i> visita aquellas «cajitas de la colina»	125
	Conclusión	127
6.	Control	128
	Panificadoras, piscifactorías y granjas avícolas	129
	Distribuidores automáticos de bebida y escáneres en los supermercados	133
	Sopas que se hacen solas, autómatas que hablan, <i>zombies</i> de grandes superficies comerciales y correspondencia basura	139
	El maletín que acabará por desaparecer	143
	«Educación para la docilidad», de telepredicadores y registros de entrada automáticos	145
	Imperativos burocráticos, «el mejor sistema» y el trabajo repetitivo	148
	Conclusión	150
7.	La irracionalidad de la racionalización	152
	Largas colas y los «lubricentos»	153
	«Un mundo caro»	157
	«Diversión, diversión, diversión»	158
	<i>El fantasma de la Ópera</i> y «Molly McButter»	161
	Atención: la mcdonalización puede ser peligrosa para su salud ..	162
	Cambios de personal y «abrevaderos y comederos»	164
	«Piérdete», <i>La rueda de la fortuna</i> y submarinos simulados	166
	<i>Croissants</i> «rápidos» y el veloz paso del otoño	172
	Desengaño, falta de profesionalidad y asistencia médica en cadena	173
	Universidades como fábricas, burocracias y aviones que casi vuelan solos	176

«A veces me sentía como un robot»	178
Conclusión: el futuro ya está aquí	180
8. La jaula de hierro de la mcdonalización	182
Las fuerzas que provocan la mcdonalización	182
La mcdonalización y algunas visiones alternativas	187
Conclusión	194
9. Cómo hacer frente a una sociedad mcdonalizada	196
Actitudes frente a la jaula de hierro: ¿terciopelo, goma o hierro? ..	196
La modificación de las empresas mcdonalizadas: hamburguesas <i>Mclean Deluxe</i> y <i>Macheezmo Mouse</i>	199
Modificación de la cadena de montaje del automóvil en Suecia ..	206
Algunas alternativas razonables: <i>baguettes</i> , Ben & Jerry's y B&B	208
Otras alternativas: «está permitido salirse de la fila»	216
Cómo crear refugios no racionalizados para nosotros mismos: profesores fijos y «trabajos de por libre»	217
Respuestas individuales: cómo invertir el proceso de mcdonalización	221
Conclusión	227
Notas del autor	229
Bibliografía	245