

La cadena invisible

Flujo tenso y servidumbre voluntaria

JEAN-PIERRE DURAND



Casa abierta al tiempo

Agradecimientos, 11

Presentación, Enrique de la Garza Toledo, 13

Introducción, 21

I. Reformas estructurales de la empresa: integración reticular y flujo tenso, 31

1. Integración investigación-industrialización, 33
2. Integración funcional en la empresa, 35
 - Integración organizacional: el caso de la ingeniería simultánea, 35
 - Integración por la información, 39
3. Integración en la firma ampliada, 40
4. Significados de la red, 45
5. Surgimiento de la combinatoria productiva, 49

II. El trabajo con restricción de tiempo, 53

1. Génesis del justo a tiempo, 55
2. Esencia oculta del flujo tenso, 59
 - Mantenimiento preventivo y las 5 S, 61
 - Enfoque de la calidad total, 65
 - Rapidez en el cambio de herramientas (y de producción), 67
 - Mejora permanente del aparato productivo, 69
 - Funciones inconfesadas de las técnicas socioproductivas, 71
 - Flujo tenso y trabajo con restricción de tiempo, 74
3. Advenimiento del *teamwork*, 78
 - Responsabilidad colectiva, 80
 - Desarrollo de la polivalencia, 81
 - Autoorganización y presión de los iguales, 82

- Invencción del *team leader*, 83
- No confundir el hoy con el ayer, 86
- 4. Primera coherencia de la combinatoria productiva, 88

- III. De la calificación a las competencias: evaluación de los comportamientos, 90
 - 1. Implicación forzada y cooperación forzada, 91
 - 2. Definición del concepto de competencias, 97
 - De la calificación a las competencias, 98
 - Del puesto al individuo, 100
 - Evaluación de las competencias: lo primero es el comportamiento, 103
 - 3. Segunda coherencia de la combinatoria productiva: el régimen de movilización, 108
 - Medir la implicación, 109
 - Competencias y formación profesional, 114

- IV. Flujo tenso y movilización de los trabajadores, 117
 - 1. Justo a tiempo en la industria, 119
 - 2. Flujo tenso en el trabajo intelectual: el *groupware*, 122
 - Proyecto: una actividad colectiva, 123
 - Coordinación y racionalización del trabajo, 124
 - 3. *Hub* o plataforma aeroportuaria: implementación del flujo tenso en las actividades de los aeropuertos, 127
 - Política de los *hubs* (núcleos), 127
 - Polivalencia e imperativos de tiempo, 129
 - 4. Azafatas de caja y flujo de clientes, 132
 - El cliente-rey organiza el flujo, 132
 - Nuevos clientes siempre disponibles, 135
 - 5. Comida rápida o la exacerbación del flujo tenso, 137
 - Doble flujo tenso, 138
 - Unos procedimientos extremadamente detallados, 140
 - Implicación en la comida rápida, 144
 - Un modelo productivo basado en la inestabilidad de la mano de obra, 146
 - 6. Flujo tenso de las llamadas telefónicas en los centros especializados, 149

- v. Fragmentación de los mercados de trabajo y movilización de los trabajadores, 155
1. Estructura de la empresa fordiana y flexibilidad tradicional, 156
 - «Small is beautiful», 158
 - Modelo de la firma flexible de Atkinson, 162
 2. Generalización del modelo centro/periferia, 164
 - Doble nivel de la centrifugación, 166
 - Cuatro casos que ilustran el *continuum* centro/periferia, 170
 3. Movilización de los trabajadores en el modelo centro/periferia, 174
 - Movilidad social e implicación forzada, 175
 - Del mercado interno a la centrifugación, 178
 - Perennidad del modelo centro/periferia y de la fragmentación de los mercados de trabajo, 180
- VI. Servicios y tecnologías de la información: el trabajo de cuello blanco, 182
1. Explosión de los servicios, 183
 2. Definiciones y naturaleza de los servicios, 185
 - Triángulo de la actividad de servicio, 186
 - De la compra de un bien al acceso al servicio, 189
 3. Los servicios como compra de tiempo de trabajo: definición de la relación de servicio, 191
 - Servicios y tiempo, 191
 - De la interacción a la reparación, 193
 4. Información, comunicación y coproducción del servicio, 195
 - Servicios e información, 195
 - Dos tipos de comunicación, 197
 - Servicios y sociedad de la información, 199
 5. Relación de servicio: una relación doblemente triangular, 200
 - Relación de servicio y relación salarial, 200
 6. Implementación del flujo en los servicios, 202
 - De los teleoperadores a las cajeras de hipermercado, 203
 - Coproducción del servicio y degradación de los servicios, 206
 7. Hacia una cartografía de las funciones de los trabajadores asalariados, 209
 - Del trabajo relacional a la codificación del significado, 210
 - Resistencias a la industrialización de los servicios, 213
 - Autonomía y trabajo sobre el significado, 214

VII. ¿Un trabajo más duro, pero más interesante?

Intensificación y autonomía, 217

1. ¿Es posible traspasar la opacidad de la empresa?, 218
2. Nuevas formas de intensificación del trabajo, 222
 - Vías convergentes de intensificación del trabajo pese a la diversidad de las actividades, 222
 - Treinta y cinco horas e intensificación del trabajo, 224
 - Acerca del sufrimiento en el trabajo, 228
3. Imperativos, autonomías y juegos sociales, 230
 - Autonomía concedida, autonomía conquistada, 231
 - De la regulación conjunta al compromiso productivo, 233
 - Autonomía, juegos y ajustes sociales, 235
4. Funciones sociales del juego en el espacio de trabajo, 239
 - Juegos sociales y aceptabilidad del trabajo, 240
 - Autonomía y racionalización de la subjetividad, 245

VIII. Sindicalismo y mundialización, 251

1. Fundamentos estructurales del debilitamiento sindical, 251
 - Mejora general de las condiciones tangibles de trabajo, 254
 - De las prácticas gerenciales de sustitución del sindicato, 256
 - Continuidad de las políticas antisindicales, 259
2. Pleno empleo: la falsa solución de las 35 horas, 261
 - ¿Pueden las TIC crear empleos masivamente?, 263
 - Leyes Aubry (de las 35 horas) y creación de empleos, 265
 - Compartir los empleos y las riquezas, 266
3. Un sindicalismo por transformar, 271
 - ¿Hacia un sindicalismo experto?, 272
 - Pericia estratégica y financiera entre los sindicalistas, 275
 - Comunicación y movilización, 278
4. Internacionalización del sindicalismo, 280
 - Arraigo nacional y urgencias internacionales, 281
 - ¿De la lucha de clases a las luchas «antimundialización»? , 286

Conclusiones, 293

Bibliografía, 305

La introducción del taylorismo y el fordismo, primero en Estados Unidos y luego en Europa y otros países sajones, proporcionó el terreno privilegiado hasta la década del setenta de los estudios inspirados en la sociología del trabajo. De esta forma de organización escaparon una parte importante de las micro y pequeñas empresas, así como las industrias de flujo continuo y, en parte, los servicios. Además de desfases en los servicios con respecto de la introducción en la manufactura, al grado de que una parte se ha resistido hasta la fecha a la estandarización. De la misma manera hubo grandes diferencias cronológicas en los países desarrollados en cuanto a su introducción y extensión. Así se convirtió para la sociología del trabajo de buena parte del siglo xx en el paradigma del trabajo clásico. Es decir, aquella forma de trabajar, en particular de organizar el trabajo, que sería la punta de lanza de la relación entre el capital y el trabajo, de la creación de la riqueza e incluso del empleo. En esta medida, el núcleo central de las teorizaciones en la sociología del trabajo en casi todo el siglo xx tuvo como referencia el trabajo taylorizado y fordizado en la manufactura, específicamente en la industria automotriz. De esta reflexión se derivaron los conceptos dominantes de control sobre el trabajo —la taylorización como despojo del control obrero sobre su trabajo y descalificación—, de relación laboral —trabajo asalariado, maquinizado, taylorizado, con sindicatos, sujeto a contratos colectivos, leyes laborales y de seguridad social—, de organización del trabajo —trabajo simplificado, estandarizado, rutinizado, individualizado, medido, segmentado entre operación y ejecución—, de conflicto obrero-patronal —luchas en contra de las consecuencias de la taylorización y por la regulación formal del trabajo—. Estas marcas conceptuales siguen presentes y la sociología del trabajo ha reaccionado lentamente a

las transformaciones que se generalizaron desde la década de los ochenta en el mundo del trabajo.

La taylorización clásica originó primero, hacia las décadas de los cincuenta y sesenta, una corriente optimista que reflexionó tempranamente acerca de las consecuencias de la primera automatización de los procesos productivos (Mallet, Touraine, Blauner), en consonancia con las perspectivas de relaciones industriales que pensaron que se había llegado a una concordia entre el capital y el trabajo a partir de las regulaciones consolidadas en los sistemas de relaciones industriales (Dunlop, Goldthorpe). Pero a esa oleada optimista que coincidió con un período de crecimiento del capitalismo, extensión del Estado benefactor y presencia neocorporativa de los sindicatos en las decisiones de la política estatal siguió otra de protestas obreras, y en los setenta una gran crisis puso en cuestión muchas de las conquistas de los trabajadores en el período anterior. De esta crisis surgió una gran transformación: el neoliberalismo, con su reestructuración productiva y de los mercados de trabajo. Pero todavía en los sesenta, en plena oleada del movimiento obrero y de cuestionamiento de las consecuencias del taylorismo y el fordismo por los trabajadores, apareció un texto fundacional: *Trabajo y capital monopolista*, de Harry Braverman. Su centro era el análisis de las consecuencias del taylorismo y el fordismo en la acumulación del capital y en los trabajadores, tomando como centro a la industria manufacturera. Braverman no era el primero en analizarlo, pues la sociología del trabajo francesa lo había hecho brillantemente en los trabajos de la generación de Touraine, de Friedmann y de Naville; también los obreristas italianos de la corriente de Panzieri y Mallet se habían adelantado por igual. Sin embargo, a diferencia de la corriente francesa, y en una coyuntura de radicalización del movimiento obrero en muchos países, el análisis de Braverman partía de la economía política marxista para «completar» la sección IV de *El capital* —el paso de la manufactura a la gran industria— al analizar las consecuencias del taylorismo-fordismo en la explotación, en las condiciones de trabajo y en particular en el control sobre el trabajo. Hasta cierto punto Braverman ponía al día el marxismo en cuanto a su teoría del proceso de trabajo y, a su vez, colocaba en el centro el concepto de control sobre el proceso de trabajo: las luchas por el control entre el capital y el trabajo. Ello coincidió con la radicalización de una parte importante de la academia universitaria en muchos países, que abandonó las visiones funcionalistas y de relaciones industriales sobre el trabajo y encontró en Braverman una explicación marxista coherente, en ese momento, acerca de las grandes transformaciones capitalistas y los procesos productivos,

conectados con los cambios en las condiciones de trabajo y del movimiento obrero.

Paradójicamente, cuando se consolidaba la perspectiva bravermaniana en torno al análisis del taylorismo y el fordismo, en la realidad económica y productiva se cerraba un ciclo capitalista y se iniciaba la actual gran transformación. Braverman apenas dejó entrever los cambios tecnológicos que vendrían a partir de los ochenta (tercera revolución tecnológica), los de organización del trabajo que se extenderían por todo el mundo a partir del toyotismo —antecedentes siempre se encontrarán, como las reflexiones inglesas sobre el sistema sociotécnico, pero una doctrina para anidar entre los sujetos sociales tiene que encontrar condiciones materiales y no sólo ideales que permitan su reproducción—, la flexibilización en las relaciones laborales, las recalificaciones de una parte de la mano de obra, los cambios en las culturas gerenciales y del trabajo y la entrada del sindicalismo en un ciclo «recesivo» que no logra terminar todavía. Todo esto se suma a la extensión de la subcontratación y formación de empresas en red, la extensión de la informatización en éstas más allá de las automatizaciones en los sistemas de máquinas, los cambios en los contratos colectivos y en las leyes laborales, en la seguridad social, y el debilitamiento o desaparición de los pactos neocorporativos, así como la extensión del trabajo precario, de la inseguridad, la vulnerabilidad, la atipicidad, la informalidad, en un proceso de gran transformación prácticamente continuo, aunque sea posible identificar varias etapas a partir de los ochenta del siglo anterior y hasta la gran crisis actual. En una coincidencia con la instauración del neoliberalismo —neoliberalismo que implica el reinado en la teoría económica basada en la concepción del actor racional y su extensión a otras disciplinas, políticas económicas de ajuste y cambios estructurales que privilegian el combate a la inflación, la desregulación y privatización y un comportamiento de la economía real muy dependiente del sector financiero, en consonancia con las aperturas y la globalización, así como con la reestructuración productiva—.

Pero Braverman apenas tocó también, desde el punto de vista de la teoría sobre los procesos productivos, un fenómeno que en su época ya implicaba otra gran transformación, al menos como reestructuración de los sectores clásicos de la economía: la tercerización en cuanto a predominio, o al menos mayor tasa de crecimiento anual, de los servicios sobre la industria.

Por otro lado, la nueva realidad productiva que emergió de la gran crisis capitalista de los setenta, de la reestructuración productiva, del neoliberalismo y la globalización, de la crisis del movimiento obrero y

sus proyectos históricos, implicó también un cambio de estado de ánimo entre los académicos. Especialmente entre una parte importante de aquellos radicalizados en los setenta, el sentimiento era de frustración frente al socialismo real y su derrumbe, de decepción del movimiento obrero que entraba en una pérdida de iniciativa e influencia a partir de los ochenta y de la importancia del trabajo en el conjunto de las relaciones sociales. Así aparecieron, o mejor dicho reaparecieron, las primeras tesis de la era neoliberal acerca del fin del trabajo; éstas negaban algo que era comúnmente aceptado en años anteriores: el trabajo como eje articulador de las relaciones sociales, su centralidad que antiguas teorías habían relacionado con supuestas potencialidades transformadoras de la clase obrera, en particular la de la gran industria. En las nacientes versiones posmodernas de esos años, el concepto de desarticulación de los sujetos, de ideas de futuro, de grandes discursos, de identidades amplias, servían para proclamar el fin del trabajo, en particular de los sujetos y discursos que partieran del mundo del trabajo, no sólo como irrelevancia práctica sino también como temas de interés de investigación para la academia. Esta gran decepción y el advenimiento del capitalismo neoliberal en una parte de los académicos volvió ilegítima la importancia del trabajo en la vida social, no se diga de la clase obrera y el movimiento obrero. En los menos pesimistas se dio el tránsito de la sociología del trabajo —clásicamente centrada en el proceso de trabajo con sus componentes de interacción social junto a la económica, de formas de control, de relaciones laborales, de posible «conflicto estructurado» y sujetos diferenciados— a la del empleo. El desplazamiento implicó cambiar el enfoque de ver el trabajo como actividad, a considerar al trabajo como estructura de las ocupaciones, con determinadas características en el mercado de trabajo más que en la empresa. Otra modalidad fue ver al trabajo como parte de una organización relativamente integrada, compartiendo cultura con la gerencia hacia una mayor productividad, calidad y competitividad.

En los noventa, además de las vulgaridades de las tesis de Rifkin, la posmodernidad referida al trabajo dejó paso a versiones menos duras que hemos llamado para-posmodernas (De la Garza *et al.*, 2008) porque aunque no se reconocen como tales, adoptan algunas de las tesis de sus padres fundadores de los ochenta. Son tesis acerca de la pérdida de importancia del trabajo en la constitución de identidades, sujetos y proyectos, que tienen detrás el largo reflujo que ha vivido el movimiento obrero internacional, así como la enorme extensión de los servicios junto a las nuevas formas de trabajar y ocupaciones inestables. Estas tesis explican la pérdida de identidad por la heterogeneidad de las ocupacio-

nes en el mercado de trabajo y la fragmentación de las trayectorias laborales, que es una parte de la realidad para sectores cada vez más amplios de trabajadores, pero que no agota en modo alguno los cambios en el trabajo que se han producido a partir de los ochenta.

En este ambiente especialmente francés para-posmoderno, es una grata noticia la publicación de *La cadena invisible*, de Jean-Pierre Durand, que ahora nos ocupa. Lo es porque a contracorriente de las tesis del fin del trabajo y también de la sustitución del análisis del trabajo en los procesos de trabajo por los de los mercados laborales, es una vuelta a la mirada de los clásicos. Pero tener el centro de su análisis en el trabajo como actividad, no lleva a Durand a olvidar sus conexiones con el mercado de trabajo, con los encadenamientos productivos, con las finanzas, las relaciones industriales y la globalización. Es decir, metodológicamente está detrás una categoría olvidada que fue fructífera en el pasado, la de totalidad, que nunca significó el todo en sí imposible de abarcar, sino la articulación entre diversos niveles de la realidad para esbozar una explicación más cabal. Pero el libro de Durand no es sólo la vuelta al énfasis en los procesos de trabajo sino al concepto de control sobre el trabajo. Esta vuelta, clásica a la vez, se actualiza en tanto sintetiza y propone conceptos en los niveles de cambio tecnológico, organizacional, en la subcontratación, en el mercado de trabajo, en las relaciones industriales, en las nuevas culturas del trabajo sindical. Es decir, la vuelta a lo clásico es relativa, lo es en cuanto a ángulo de análisis pero desconoce las nuevas realidades del mundo del trabajo. En este tenor, primero analiza la nueva manufactura, la que emerge de la reestructuración productiva, y propone conceptos, síntesis y articulaciones. Para el autor el motor principal en el proceso de trabajo viene de la búsqueda del *justo a tiempo*, que se traduce en un *flujo tenso*, que utiliza trabajo en equipo y que transforma el concepto de calificación en el de competencia, mirando más a las potencialidades de la mano de obra que a su actualidad. Todo esto junto a una individualización relacionada en parte con el salario a través de nuevas formas de pago, en un contexto de extensión de la informatización no sólo de los procesos productivos y administrativos sino también de las relaciones entre empresas. Todo esto lleva a una relación de implicación forzada del nuevo trabajador con las compañías, pero con relativa autonomía. Autonomía que implica ver la relación social en el trabajo como un juego en que el control es interiorizado.

Durand adopta o, mejor dicho, adapta el concepto de *modelo productivo* de los regulacionistas a su concepción sociológica de los nuevos procesos de trabajo y piensa que está en juego —a diferencia de Boyer y

Freyssenet que transitaron hacia una visión de heterogeneidad y competencia entre modelos de producción— un solo modelo productivo, con componentes como los mencionados más arriba, que se llamaría *posfordista*.

Adicionalmente que, en cuanto al análisis de las ocupaciones en la empresa, adopta el modelo centro-periferia, es decir, por un lado, trabajadores de altas competencias, autonomía, seguridad y remuneraciones en el núcleo de las actividades de la empresa y, por otro, trabajadores periféricos inseguros, menos calificados, peor pagados en los otros puestos. Ampliado este modelo al mercado de trabajo propone el concepto de centrifugación para referirse a cómo los trabajadores periféricos tienden a ser expulsados a diferencia de los de los centros. Es decir, junto a las fragmentaciones a que se refieren los para-posmodernos habría para Durand identificaciones y seguridades, evitando la unilateralidad tan común en aquellos.

Pero Durand no se conforma con dar cuenta con nuevos conceptos o nuevos contenidos de otros, ya clásicos, para la nueva manufactura, sino que el punto central de su texto tal vez sea el análisis de los nuevos servicios. En ese momento el texto adquiere niveles muy superiores de originalidad, al grado de poder considerar a este libro el *Trabajo y capital monopolista* de inicios del siglo XXI. Aquí se encontrará síntesis y propuesta conceptual en un nivel de amplitud no visto hasta hoy, situado en la gran transformación productiva de los últimos veinte o veinticinco años.

El concepto central que adapta y profundiza para analizar los servicios es el de «relación de servicio». Este concepto, en la versión de Durand, implica que en los servicios interviene directamente el cliente y que éste establece relaciones con los trabajadores, que prestan el servicio, y las gerencias de tipo comunicativo. Entendiendo, a la manera de Habermas, por informacional o comunicativo el intercambio simbólico en contexto, la relación de servicio sería triangular y en muchos de éstos implicaría que el cliente también trabaja para tener el servicio que requiere. No hay duda de que estamos ante una *summa* de conocimiento en sociología del trabajo de inicios del siglo XXI.

Su impacto en América Latina, ante esta primera versión del libro en español, auguramos que será de gran magnitud. Porque el interés en nuestra región por las transformaciones iniciadas en los ochenta en el mundo del trabajo viene desde esos años y se ha formado una comunidad que en el inicio encontró en la teoría de la regulación inspiración; posteriormente fue a través de las teorías neoshumpeterianas; luego las del *toyotismo* y de las nuevas relaciones laborales; después la de los *clusters*;

hasta las últimas importaciones conceptuales vinculadas con el aprendizaje tecnológico y la sociedad de la información. Pero ninguna de las teorías importadas por América Latina para explicar los cambios en el trabajo era propiamente de sociología del trabajo, sin desconocer que todas incorporan algo de la actividad laboral. Porque, aunque la perspectiva que analiza al trabajo desde el proceso de trabajo mismo ya no es claramente dominante en los estudios laborales como lo era cuando se inició esta gran transformación y ha perdido terreno frente a los estudios de mercado de trabajo, sigue habiendo un marcado interés en nuestra región por este enfoque, demostrado en la existencia de revistas, posgrados, congresos y asociaciones en los que predomina.

Pero toda gran obra, como la que ahora presentamos, define soluciones y abre nuevos problemas. En este sentido, sigue abierta la polémica acerca de si un solo modelo de producción se instauró en el mundo a partir de los ochenta, llamado en este caso posfordista, o son varios los que están en juego, sin claro predominio de uno sobre los otros. El argumento para la no convergencia hablaría de que si bien los procesos de globalización lo son también de las doctrinas gerenciales, éstas necesariamente tendrían que definirse incorporando elementos locales no previstos en las doctrinas generales o bien transformando o llenándolos de nuevos contenidos de acuerdo con las condiciones locales. El otro problema es si los modelos de producción realmente existentes —no en la doctrina— tendrían que ser coherentes. El mismo texto de Durand hace pensar que el posfordismo está lleno de contradicciones y sin embargo ha funcionado, al menos hasta la presente gran crisis capitalista. Por ejemplo, las contradicciones entre trabajadores del modelo centro-periferia, o bien entre implicación y forzamiento, entre autonomía e inseguridad en el puesto, entre individualización y socialidad en red. Seguramente estas contradicciones se manifiestan también en la nueva cultura laboral que, recuperando un concepto de cultura ahora muy aceptado, no tendría que ser homogénea. En cuanto a la relación de servicio como relación comunicativa —informacional en la terminología de Durand— tendríamos que preguntarnos si en el fondo lo informacional no se presenta en todo trabajo, aún el más taylorizado y, por tanto, si la teorización sobre los servicios no debería llevar a una nueva teorización sobre todo tipo de trabajo. Lo mismo si tendríamos que intentar ampliar en el futuro el concepto de relaciones triádicas —trabajador-gerencia-cliente— hacia aquellas múltiples, propias de servicios que se prestan en espacios abiertos, como el del microbus en la ciudad, en donde además de la

triada intervienen otros sujetos no laborales que facilitan o interfieren en la prestación del servicio como agentes públicos, automovilistas, etc. También, no estaría de más diferenciar entre servicios con producto objetivado, sea física o simbólicamente, de aquellos que se producen, circulan y consumen en el mismo acto. Ni qué decir de aquellos productos que objetivados subjetivamente son puros símbolos, como la generación de software. Lo anterior puede llevar a expandir todavía más los conceptos de control sobre el trabajo, de relación laboral y de construcción social de la ocupación. En Durand están las claves, las estructuras siguen existiendo por la vía de objetivaciones y en diversos niveles, pero las relaciones de trabajo son comunicativas, esto es, intercambios simbólicos con posibles negociaciones o conflictos de significaciones. Lo anterior se relaciona con las interacciones y el mundo del trabajo está inmerso en estructuras más amplias con relaciones dialécticas entre niveles y espacios. Lo anterior lleva a una visión alejada del optimismo de la sociedad del conocimiento, sin desconocer sus componentes reales, pero también alejada del catastrofismo para-posmoderno: en Durand los sujetos potenciales tienen fragmentaciones y contradicciones pero también terrenos comunes en el todo del trabajo, la economía, la política y la sociedad. Nuevamente, bienvenido sea este ajuste de cuentas con las tesis del fin del trabajo, con el olvido de los procesos de trabajo, que, sin embargo, siguen siendo parte importante en la vida de los hombres.

ENRIQUE DE LA GARZA TOLEDO
Universidad Autónoma Metropolitana,
enero de 2010

Durante los últimos veinte años el mundo del trabajo se ha modificado profundamente. En el contexto de la globalización económica la precariedad de las ocupaciones, la inestabilidad de la mano de obra, los contratos inciertos y la exigencia de calidad total han establecido las coordenadas más inamovibles del crítico panorama del empleo a escala mundial.

Una exigencia de rentabilidad inédita en la historia del capitalismo está en el fondo de esta acelerada y drástica transformación. El flujo tenso es una lógica implacable que condiciona todas las dimensiones de la actividad empresarial: aprovechamiento máximo del tiempo de trabajo, circulación permanente de mercancías, ausencia total de inventarios, satisfacción absoluta del cliente-rey. De forma paralela, muchos trabajadores han visto aumentar sus responsabilidades y reducirse sus salarios, aceptando con resignación, en medio de fatigas y desánimos, las nuevas condiciones: empleos degradados, ausencia de derechos básicos, incertidumbre ante el futuro.

¿Por qué ha llegado a ocurrir esta problemática mutación en el campo laboral, al punto de que los mismos trabajadores han asimilado los perjuicios de este nuevo sistema, considerándolos requisitos normales para el acceso al empleo y la permanencia en él? ¿Estamos ante la gestación de una nueva y peligrosa forma de servidumbre voluntaria? ¿Qué ha hecho que algunos empleados no se rebelen en contra de ese desventajoso estado de cosas, e incluso disfruten estar inmersos en él?

Este libro ofrece muchas respuestas al respecto y también elabora interrogantes para el replanteamiento de lo que es, o debe ser, el trabajo en la actualidad: un componente decisivo y fundamental en la vida de todos los ciudadanos y en la salud de las sociedades.



9 786071 606068