

Los Dabbawalah: Una industria única en el Mundo!

Lorena Mena© 2013 (*)

Extraído del sitio <http://historiasdelaindia.com>

En India tenemos muchos “wallahs”...uno de los más famosos es el “chai wallah”, el chico que vende el té quien se popularizó a través del famoso Jamal en la película Quien quiere ser millonario... También tenemos el dhobi wallah, el que lava la ropa y en tiempos antiguos hasta un punka wallah, un hombre que hacía las veces de ventilador automático.

La palabra “wallah” significa persona y las “dabbas” son las viandas para transportar comida también conocidas como tiffin en India. Básicamente el trabajo de un dabbawallah es transportar la comida desde el hogar hasta el sitio de trabajo de sus clientes y posteriormente en la tarde regresar la vianda vacía a su lugar de origen. Sin embargo, no hablamos de una sola comida, hablamos de más de 200.000 comidas frescas repartidas por 5.000 dabbawallahs que deben llegar a su destino puntualmente en la congestionada ciudad de Mumbai...

Aunque parezca sencillo a simple vista, esta profesión es un servicio altamente especializado que durante los últimos 125 años ha pasado a ser parte integral de la vida cultural de la ciudad. Su concepto se originó durante la India Británica. Los trabajadores Ingleses no disfrutaban de la comida local y utilizaban personas que trajeran la comida del hogar a su lugar de trabajo. Su sistema de distribución es famoso por su puntualidad y confiabilidad. A nivel mundial son reconocidos como un sistema sorprendentemente bien organizado, efectivo y de bajo perfil. Incluso, han sido modelo de investigación en los negocios de gerencia, logística y distribución. Un estudio de la revista Forbes encontró que los dabbawallahs tienen una puntualidad de 99.9 % lo que se traduce en solo una demora entre seis millones de repartos, un record que los pone a la par de compañías como Motorola. Estas cifras son impresionantes si se toma en cuenta que deben repartir 200.000 viandas en dos horas en una de las ciudades más congestionadas del mundo. Por ende, los dabbawallahs son mucho más eficaces y económicos que implementar costosos paquetes de software en cadenas de suministro.



Para ser dabbawallah se requiere poseer dos bicicletas, una caja de madera para almacenar las viandas, vestimenta de algodón color blanca estilo pijama kurta y una gorro blanco de Gandhi. Nunca van a una huelga y deben contar con un suplente en caso de enfermarse. Trabajan durante el monzón, navegando entre las inundaciones si es necesario para hacer sus entregas. Muchísimos dabbawallah son analfabetos y rara vez se pierden las viandas, se las roban o se despachan a una

dirección equivocada. Utilizan un sistema de código de color alfanumérico para identificar las viandas de cada persona.

El proceso funciona de la siguiente manera:

1. El primer dabbawallah recoge la dabba de los hogares y se desplaza a la estación de tren más próxima.
2. El segundo dabbawallah organiza las dabbas en la estación de acuerdo a su destino y las coloca en el compartimiento de equipajes.
3. El tercer dabbawallah viaja con las dabbas y las va despachando en las próximas estaciones.
4. El cuarto dabbawallah recoge las dabbas en la estación de destino y las entrega en las oficinas de cada persona.
5. En las tardes se repite el mismo proceso para retornar las dabbas completando una distancia aproximada de 60 a 70 kilómetros y cambiando de manos 8 veces!

Los clientes pagan por este extraordinario servicio el equivalente de 5 dólares al mes, lo cual explica porque es tan difícil competir contra este sistema en los países Occidentales. Cada miembro del equipo recibe el dinero equitativamente. El sistema es cooperativo, lo cual significa que todos son dueños del negocio y comparte las ganancias.

Muchas personas se preguntarán: ¿Por qué no llevarse la comida desde casa en la mañana? El punto aquí es que India es una cultura de amor por la comida y amor por la familia y no hay placer más grande para un esposo Indio que saborear la comida fresca de su mujer como si estuviese en casa.

(*) Publicado con autorización de Lorena Mena (www.historiasdelaindia.com).