

# Los ‘dabbawalas’ solo se equivocan en las películas

**AUTOR: JAVIER SAMPEDRO**

La precisión del sistema de reparto de tarteras de Bombay ha sido estudiada incluso en Harvard

En una de las escenas más divertidas de *The lunchbox (La tartera)*, la singular comedia romántica del director indio Ritesh Batra, la protagonista increpa a su *dabbawala*—el encargado de llevar la comida a su marido cada mañana— por haberse equivocado repetidamente de destinatario. Y el repartidor responde indignado: “¡Los de la Universidad de Harvard dicen que nunca cometemos un error! ¿Usted va a ser más lista que los de Harvard?”. En la ficción, la mujer tiene la razón sobre el error de los *dabbawala*, que es justo el equívoco en que se basa toda la historia. En la realidad, sin embargo, es el *dabbawala* el que está en lo cierto. Porque los suyos, redondeando un poco, no se equivocan nunca.



Aunque *The lunchbox* es la primera obra de ficción que se ocupa de ellos, los *dabbawala*—o repartidores de tarteras, literalmente— no solo forman una de las tradiciones más venerables de Bombay, sino que pueden convertirse en breve en una de las principales atracciones turísticas de esta megaurbe de 18 millones de habitantes, quinta ciudad del mundo y capital financiera y comercial de la India. Su celebridad tiene mucho que ver con el estudio de la escuela de negocios de la Universidad de Harvard mencionado por el *dabbawala* de la película, que ha enaltecido al servicio de reparto como el más eficaz del mundo, con una tasa de error inferior a una de cada millón de entregas.

Es lo que las escuelas de negocios conocen como “seis sigma”, una especie de nirvana de la actividad empresarial al que todos aspiran y del que casi nadie puede presumir. Ni siquiera Amazon, DHL o FedEx, que podrían considerarse los *dabbawalas* de la globalización.

El sistema tiene 120 años de historia, y actualmente cuenta con unos 5.000 *dabbawalas* que, de alguna manera, logran distribuir 130.000 *dabbas* o tarteras desde el domicilio en que una mujer las prepara hasta la oficina en que su marido se las

come; luego recogen las tarteras vacías y las devuelven al ama de casa. Todo ello con una puntualidad y precisión sobrecogedoras que, en efecto, han asombrado a los de Harvard, y pese a que cada tartera tiene que recorrer decenas de kilómetros y cambiar de manos tres o cuatro veces a través de un monumental embrollo de bicicletas, carritos y transbordos en el tupido y petado sistema de ferrocarriles que es el orgullo de la ciudad. La proeza resulta aún más asombrosa si se tiene en cuenta que casi ningún *dabbawala* sabe leer.

¿Cómo se ha metido una de las mayores ciudades del mundo en ese berenjenal? “En parte tiene que ver con el sistema de castas en que se organiza gran parte de la sociedad india”, explica Eva Borreguero, politóloga de la Universidad Complutense especializada en la India. “Cada casta utiliza una alimentación propia y evita comer fuera de su círculo; los usos dan un gran valor a que sea la esposa quien prepare la comida del marido según las normas de la casta, y eso garantiza que la dieta sea vegetariana, por ejemplo, o que tenga ciertos ingredientes y condimentos y no otros, como ajo o cebolla”.

Los comedores de las empresas tienen una pésima fama, y los restaurantes son demasiado caros para el profesional medio. Además, según explican los propios usuarios del sistema en el informe de Harvard, el suministro de agua de la ciudad empieza a funcionar demasiado tarde como para permitirles llevarse la comida ellos mismos cuando se van a trabajar a primera hora de la mañana. Y a esas horas punta los trenes van tan cargados que llevar una tartera —o media docena de ellas en una bolsa, como es lo habitual— sería poco menos que una imprudencia.

¿Y cómo consiguen los *dabbawala* su proverbial precisión? Esta es la pregunta del millón, al menos para las escuelas de negocios occidentales, que miran con envidia su calificación “seis sigma”. Stefan Thomke, de Harvard, y Mona Sinha, del India Research Center, apuntan varias razones. Una tiene que ver con la selección del personal, que comprende dos patas que podríamos denominar *efecto Tribunal de Cuentas* —los nuevos empleados suelen ser amigos o familiares de los antiguos— y *efecto OCDE*, o renuncia a contratar a trabajadores sobrecualificados: solo los que no tienen educación formal son admitidos. No hace falta saber leer.

En la tapa de cada *dabba* hay tres marcas. Un gran número en el centro indica el barrio en el que debe ser entregada. Unos símbolos en el borde de la tapa marcan el edificio y el piso de entrega. Una combinación de colores y formas también en el borde de la tapa indica la estación de tren de origen, y sirve para devolver las tarteras por la tarde. Un color erróneo llama la atención de inmediato entre mil tarteras correctas.

El único error conocido de los *dabbawalas* pertenece de momento al ámbito de la ficción. Y da lugar a un romance. ¿Va a ser usted más lista que los de Harvard, señora?.

[http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/07/11/actualidad/1405071547\\_167841.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/07/11/actualidad/1405071547_167841.html)