

LA CADENA DE ABASTECIMIENTO DE LOS DABBAWALA EN INDIA

ASEGURANDO A LOS TRABAJADORES UNA BUENA COMIDA COCINADA EN EL
HOGAR

Kim Assaël

Aún en la era digital, un ejército de dabbawala abastece de 200.000 comidas a los trabajadores de Mumbai. La comida caliente y saludable se recoge en los hogares de los trabajadores y diariamente se entrega a los clientes en el tiempo debido, a un precio bajo y en cualquier época del año.



El [Dabbawala](#) es un hombre que lleva una Dabbas, una lata cilíndrica de aluminio que contiene comida casera. [La organización de los Dabbawala](#) comenzó con cien hombres que aseguraban un servicio de entrega del almuerzo en los años 1890, cuando Bombay registró una gran afluencia de personas de diversas comunidades y regiones de la India que migraban a la ciudad. El servicio logró sobrevivir, compitiendo con los comedores y tiendas de comida rápida, por su calidad y por sus raíces en la cultura local.



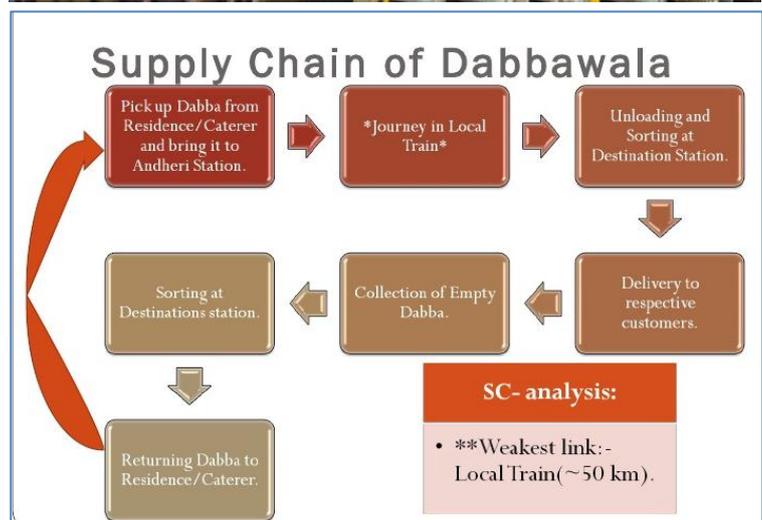
En la actualidad, más de 5.000 Dabbawala en la ciudad de Mumbai entregan el almuerzo a 200.000 personas cada día (400.000 transacciones todos los días). A un promedio de 200 rupias por lonchera al mes, tienen un volumen de negocio de 500 millones de rupias al año, a pesar de relativamente bajas inversiones en la mano de obra y en los costos de transporte.



Este servicio eficiente y sostenible es un trabajo diario realizado sin emplear tecnología y casi sin errores. El servicio

Dabbawala fue registrado como asociación comercial en 1968 (*Mumbai Tiffin Box Supplier's Association*). La [Fundación Dabbawalas](#) proporciona cobertura médica y seguro social para sus empleados.

La cadena de suministro de la organización Dabbawala se presenta sintéticamente en el estudio de [Swetha Reddy G. Anubhaw Kumar Shandilya Khurshid Alam](#).



El sistema dabbawala es organizado con equipos locales de 20-25 personas supervisadas por un líder que asigna los dabbas para cada cliente de la zona. Por la mañana llegan a la casa para recoger el Dabba. Tienen calendarios estándar previstos para cargar los dabbas en los trenes en las principales estaciones y para bajarlos en las estaciones ferroviarias intermedias. El tiempo asignado para recoger un Dabba en una casa es de un minuto y un pequeño retraso podría frenar miles de entregas. A partir de los puntos de recogida, los dabbawala se organizan según los diferentes destinos de los dabbas, para entregarlos en el lugar de trabajo y recoger los contenedores vacíos para regresarlos al hogar del trabajador durante la tarde o el día después.

Los contenedores son marcados con un código claro, como un color o grupo de símbolos que indican los puntos de recogida, la estación de partida, la estación de destino, el lugar de destino, el edificio y el piso. Los Dabbawala memorizan estos códigos, siendo capacitados para entenderlos de manera clara y garantizar así la confianza de sus clientes, que a menudo son clientes de larga duración justamente por la eficiencia del sistema en cualquier circunstancia.

El éxito de la organización de los Dabbawala ha levantado un gran interés de universidades y centros especializados en manejo empresarial, además de prestigiosas revistas de nivel internacional.

Todos estos estudios y artículos ponen en evidencia los diferentes aspectos que vuelven extraordinaria e innovadora esta experiencia:

- la organización de los Dabbawala gestiona una cadena de suministro de alta eficiencia que asegura un servicio social a comunidades con diferentes gustos y preferencias que sólo pueden ser satisfechas por una comida casera. La sociedad de India favorece una amplia variedad de dietas y tradiciones alimentarias y la mayoría de los trabajadores prefieren comer comida casera en su lugar de trabajo en lugar de comer en las tiendas o restaurantes.
- el servicio se basa en un saber hacer tradicional, sobre una cultural común y un enfoque que involucra a muchos actores. Los Dabbawala en su mayoría provienen de la misma comunidad, operan en grupos, y son una fuerza de trabajo motivada y solidaria. La red de los Dabbawala valoriza a las mujeres que producen las comidas caseras saludables y a las cooperativas que aseguran una membresía participativa y la división igual de las ganancias.



- el servicio se basa en un perfecto funcionamiento del proceso y en la gestión directa de los trabajadores. Los Dabbawala fijan los precios y buscan sus propios clientes. Hoy en día el servicio Dabbawala es un símbolo de honestidad, de trabajo duro, de gestión eficaz de los tiempos. Con frecuencia se afirma que la organización de los Dabbawala hace menos de un error cada seis millones de entregas.

Desde el punto de vista de las economías locales, la organización Dabbawala demuestra que es posible crear oportunidades de empleos proporcionando un servicio eficiente y sostenible a las personas, adaptando oficios antiguos a las necesidades de la vida moderna

Para saber más

[Mumbai Dabbawala website](#)

[Article in Penumbramag.com](#)

[Article in NDTV Food](#)

[Financial Times Video](#)

[Video in youtube](#)

[Dabbawala Foundation facebook](#)

[Mumbai Dabbawala Case study](#)

[Harvard University Case Study](#)

[Article in Phys.org](#)

[Article in Knowstartup.com](#)

[Article in Randomspecific.com](#)

[Dabbawala in Wikipedia.org](#)

[Video in youtube](#)

