

Los errores guardan hermosas historias

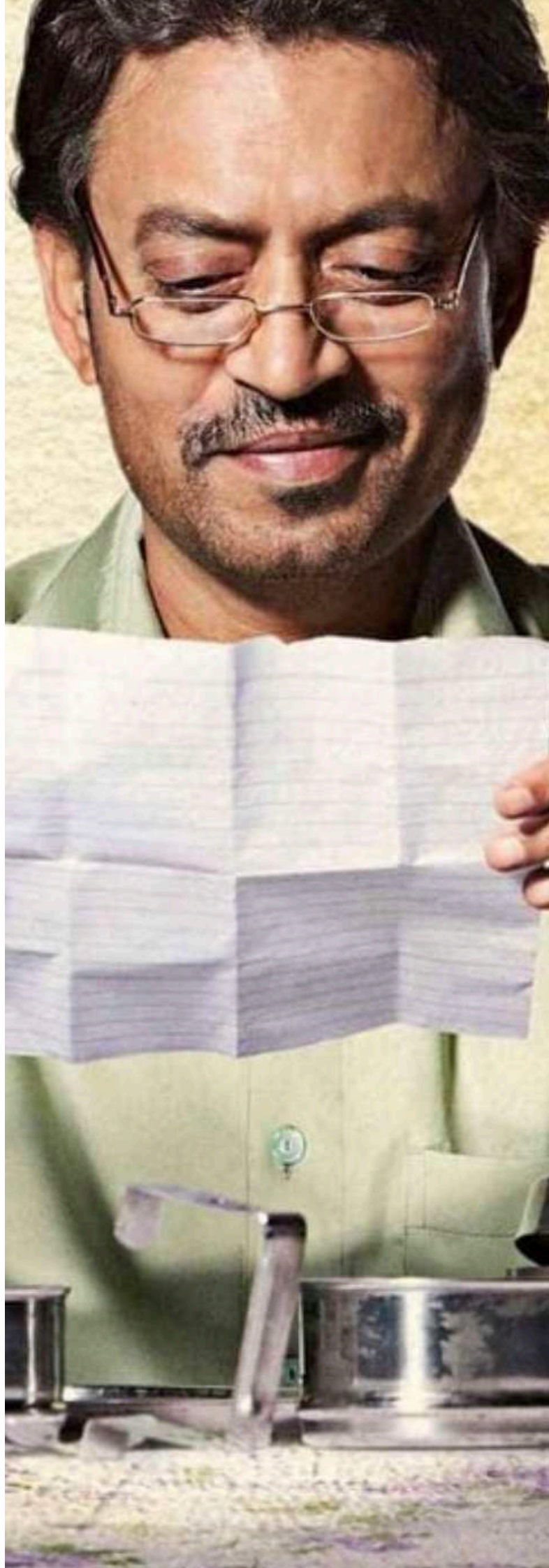
Por Rodrigo Andrade Dessommes

Profesor de Dirección Estratégica del IDE Business School

En 2010, Harvard Business School publicó un caso de estudio titulado “**The Dabbawala System: On-Time Delivery, Every Time**”, basado en el sistema de entrega de viandas de comida caliente conocido como *dabbas*, el cual ha estado operando en Mumbai, India, desde finales del siglo XIX. El caso de estudio detalla el funcionamiento de este sistema que, en 2010, entregaba diariamente más de 130.000 *dabbas* (viandas) y era operado por cerca de 5.000 *dabbawalas* (entregadores).

Mumbai es una ciudad con más de 12,5 millones de habitantes y su sistema de transporte público se encuentra abarrotado a diario, con miles de oficinistas y obreros moviéndose para llegar a sus lugares de trabajo. En India, la tradición de comer bien es muy arraigada, y la comida del mediodía se prepara por la mañana en cada hogar. A partir de las 9 de la mañana, los *dabbawalas* recogen las *dabbas* llenas de comida caliente en cada casa y las transportan en bicicleta, tren y carretilla hasta el sitio de trabajo del destinatario, con el objetivo de entregarlas antes de la 13:00. A partir de las 15:00, el proceso se invierte y las *dabbas* vacías regresan a casa.

El sistema *Dabbawala* ha ganado mucha relevancia en el mundo empresarial, especialmente después de un reportaje realizado por la BBC de Londres. Tanto Harvard Business School como Ivey Business School de Canadá han escrito casos de estudio sobre este sistema. Incluso, Richard Branson, CEO de Virgin, visitó en una ocasión el sistema para aprender de él, y el Rey Carlos III de Inglaterra fue recibido de manera especial por los *dabbawalas* durante su horario de descanso.



En 2008, se certificó que la tasa de error (una *dabba* mal entregada en relación con el total de *dabbas* enviadas) fue de un error en 6 millones de envíos, lo que equivale a una probabilidad de falla o entrega errada del 0,0000176 %, es decir, cerca de la perfección. Lo más curioso es que logran alcanzar tal eficiencia sin el uso de tecnología, como teléfonos, GPS o medios digitales. Las claves de su eficiencia radican en la disciplina y el compromiso de los *dabbawalas*, así como en un código de entrega simple y efectivo.

Cada entrega exitosa es un testimonio que provoca admiración en el mundo empresarial hacia el sistema de los *dabbawalas*. Sin embargo, el director indio de cine Ritesh Batra aprovechó el error de una sola entrega para tejer una hermosa historia de amistad en su película “The Lunchbox”. Esta historia se centra en Saajan Fernandes, un viudo oficinista a punto de jubilarse como contador en una gran empresa comercial, y en ella, una joven madre de familia cuyo matrimonio atraviesa dificultades.

Saajan recibe una *dabba* (vianda) errada sobre su escritorio: era la *dabba* que ella preparó con mucho cariño para su esposo. Saajan queda encantado con la comida y, a partir de ese momento, se inicia un pausado pero constante intercambio de cartas, que viajan dentro de la *dabba* cada día, de ida y vuelta. A partir de esa correspondencia surge una profunda amistad entre ambos, dándose apoyo y consejo mutuo en las dificultades que enfrentan en su vida.

La película nos ofrece una perspectiva interesante sobre la importancia de reconocer y aprender de nuestros errores en el ámbito personal y —¿por qué no?— también empresarial. Como directivos, a menudo buscamos la perfección en nuestras operaciones y nos enfocamos en indicadores que nos guíen hacia la máxima eficiencia. Sin embargo, históricamente hemos tendido a ocultar nuestros errores y fracasos, evitando hablar de ellos y tratando de esconderlos.

“
Cada error puede
ser una lección
valiosa que nos
ayuda a mejorar
y crecer día a día.
”

Al igual que en este filme, los errores y defectos pueden albergar hermosas historias y oportunidades de crecimiento, y nos llevan a reflexionar sobre la manera en que los abordamos en nuestras empresas. **En lugar de ocultarlos o ignorarlos, debemos ver los errores como oportunidades de aprendizaje.** Cada error puede ser una lección valiosa que nos ayuda a mejorar y crecer día a día. Al aceptar los fallos y errores como parte integral del proceso de aprendizaje, nos permitimos evolucionar y encontrar soluciones más efectivas.

“The Lunchbox” puede servirnos como inspiración para cambiar nuestra mentalidad respecto a los errores en el entorno empresarial. Al adoptar una actitud de apertura hacia ellos, podemos aprovechar su potencial para impulsar la **innovación y la mejora gradual en nuestras operaciones.** Aprender de nuestros errores nos permite construir una cultura empresarial más resiliente y adaptativa, en la que el crecimiento y la excelencia se fomentan a través de la experiencia y la reflexión.



EL AUTOR

Rodrigo Andrade Dessommes tiene el grado de Máster en Dirección de Empresas por el IDE Business School. Es Ingeniero Industrial y de Sistemas por el Instituto Tecnológico de Monterrey, México. Ha ocupado cargos de alta dirección en DATAFAST S.A. y BANRED S.A. Fue vicepresidente de Banca Personal y Canales en Banco Guayaquil. Actualmente es CEO de PeiGo, una plataforma digital de pagos respaldada por Banco Guayaquil. Es profesor de Dirección Estratégica del IDE Business School.