
India te llama

[Shashi Tharoor](#)

One Night @ the Call Center

***(Una noche en el servicio
de atención al cliente)***

Chetan Bhagat

291 páginas, Rupa & Co., Nueva Delhi, India, 2005 (en inglés)

Si vive usted en Nueva York y se le estropea el ordenador o le da problemas el lavavajillas o se ha pasado con la tarjeta de crédito, es muy probable que cuando llame al servicio de atención al cliente le conteste un brillante graduado indio de Nueva Delhi de unos veinte años con un acento estadounidense totalmente fingido.

Los *call centers* se han convertido, para muchos, en el símbolo de la rápida globalización económica india. Mientras la parte más tradicional del país parece adormilada, un grupo de profesionales sobradamente preparados trabaja durante la noche (para acoplarse a los horarios de EE UU) empleando nombres ficticios estadounidenses. Pretenden estar familiarizados con una cultura y un clima que no conocen, ganan salarios que sus mayores nunca habrían imaginado (aunque son aún una mínima parte de los que se cobran en Estados Unidos) y disfrutan de un estilo de vida que resulta un cóctel de opulencia prematura y un sucedáneo de occidentalización.

A pesar de su gran población, como sólo un 61% de sus habitantes sabe leer, vender entre 3.000 y 5.000 ejemplares constituye un *best seller*. Y en este mercado tan modesto, *One Night @ the Call Center* ha vendido más de 100.000 ejemplares en los primeros meses, y la demanda no muestra signos de agotamiento. El autor, un niño prodigio de 31 años con licenciaturas en dos de las instituciones universitarias de más prestigio de India, trabaja en el Deutsche Bank en Hong Kong y flirtea con la ficción didáctica en sus ratos libres. Bhagat tiene talento para conectar con el espíritu de su tiempo. El no ser mucho mayor que los chicos sobre los que escribe hace de él un retratista muy creíble de ese mundo.

Escrito sin pretensiones, *One Night @ the Call Center* narra la historia de seis compañeros en un *call center* de Nueva Delhi en una dramática noche en que sus vidas se derrumban y sus crisis existenciales se resuelven literalmente mediante la intervención divina. No se le puede llamar gran literatura. Sus críticos dirán que la caracterización de los personajes es plana, que

la prosa es pedestre y su espiritualidad, artificial. Pero nada de eso importa: la verosimilitud es total.

"Mi inglés no es muy bueno", afirma el narrador, Shyam Mehra ("Sam Marcy" para sus clientes). "Así que, si buscas algo pijo e intelectual, te sugiero que cojas otro libro que esté lleno de palabras largas. Yo sólo conozco una y la odio: administración".

La administración, representada por el supervisor Bakshi (ata-reado haciendo la pelota a sus jefes en Boston y colgándose las medallas del trabajo que hacen Shyam y su compañero Varun, "Victor") demuestra ignorancia, descuido y, además, está a punto de despedir a empleados muy trabajadores en nombre de la necesidad de "dar a la empresa el tamaño adecuado". Mientras, Shyam intenta sobreponerse a la ruptura con Priyanka, una compañera a quien su madre ha convencido para que acepte un matrimonio concertado con un ingeniero indio que trabaja para Microsoft en Seattle.

Las interacciones entre los seis protagonistas proporcionan una lectura entretenida, hasta que la novela se convierte en un alegato contra su profesión. Porque resulta que a Bhagat no le gustan los centros de atención telefónica. Los considera destructores de almas y succionadores de talento y energía de unos jóvenes que deberían estar haciendo algo mejor para sí mismos y para su país. El desenlace del libro se rebela con furia contra el hecho de que la juventud india malgaste su tiempo atendiendo las absurdas demandas de los clientes estadounidenses, que son tan estúpidos que un instructor enseñaba a los novatos la fórmula: "10=35?". "Recordad: el coeficiente intelectual de un estadounidense de 35 años es el mismo que el de un niño indio de 10 años..., son tontos, hay que aceptarlo. No quiero que nadie pierda la calma con ellos".

"Mirad vuestro país", dice Varun. "Nos sacan tanta ventaja esos americanos... Incluso cuando sabemos que no somos menos que ellos. Deberíamos estar construyendo carreteras, centrales eléctricas, aeropuertos... Y si el Gobierno moviera el culo, los jóvenes de este país tendrían trabajos de verdad". Como sostiene Varun en el clímax de la novela: "Toda una generación despierta toda la noche, ayudando a los idiotas blancos a gestionar sus vidas. Y entonces llegan las grandes empresas y nos convencen con sus anuncios de que valorem tonterías que no necesitamos, de que hagamos trabajos que odiamos para poder comprar sus productos... Nos han reducido a mera demografía con alto gasto... mientras los malos jefes y los americanos chupan la sangre de la generación más productiva".

Es muy fuerte, sobre todo, viniendo de un empleado de banca expatriado como Bhagat. Si su libro ha calado hondo en la juventud ha sido más por su diagnóstico que por su trasfondo político. Unos 700.000 indios trabajan en negocios deslocalizados y en empresas de tecnología de la información, que inyectan 17.000 millones de dólares (unos 15.000 millones de euros) en

la floreciente economía india. Aunque muchos pueden sufrir la angustia que transmite esta novela, la mayoría ven el trabajo en un *call center* como el pasaporte para una vida mejor. Son parte de una revolución económica que está enriqueciendo al país. Puede que Chetan Bhagat no lo apruebe, pero es esa nueva India la que está comprando su libro.

La llamada de India.

[Shashi Tharoor](#)

One Night @ the Call Center

***(Una noche en el servicio
de atención al cliente)***

Chetan Bhagat

291 páginas, Rupa & Co., Nueva Delhi, India, 2005 (en inglés)

Si vive usted en Nueva York y se le estropea el ordenador o le da problemas el lavavajillas o se ha pasado con la tarjeta de crédito, es muy probable que cuando llame al servicio de atención al cliente le conteste un brillante graduado indio de Nueva Delhi de unos veinte años con un acento estadounidense totalmente fingido.

Los *call centers* se han convertido, para muchos, en el símbolo de la rápida globalización económica india. Mientras la parte más tradicional del país parece adormilada, un grupo de profesionales sobradamente preparados trabaja durante la noche (para acoplarse a los horarios de EE UU) empleando nombres ficticios estadounidenses. Pretenden estar familiarizados con una cultura y un clima que no conocen, ganan salarios que sus mayores nunca habrían imaginado (aunque son aún una mínima parte de los que se cobran en Estados Unidos) y disfrutan de un estilo de vida que resulta un cóctel de opulencia prematura y un sucedáneo de occidentalización.

A pesar de su gran población, como sólo un 61% de sus habitantes sabe leer, vender entre 3.000 y 5.000 ejemplares constituye un *best seller*. Y en este mercado tan modesto, *One Night @ the Call Center* ha vendido más de 100.000 ejemplares en los primeros meses, y la demanda no muestra signos de agotamiento. El autor, un niño prodigio de 31 años con licenciaturas en dos de las instituciones universitarias de más prestigio de India, trabaja en el Deutsche Bank en Hong Kong y flirtea con la ficción didáctica en sus ratos libres. Bhagat tiene talento para conectar con el espíritu de su tiempo. El no ser mucho mayor que los chicos sobre los que escribe hace de él un retratista muy creíble de ese mundo.

Escrito sin pretensiones, *One Night @ the Call Center* narra la historia de seis compañeros en

un *call center* de Nueva Delhi en una dramática noche en que sus vidas se derrumban y sus crisis existenciales se resuelven literalmente mediante la intervención divina. No se le puede llamar gran literatura. Sus críticos dirán que la caracterización de los personajes es plana, que la prosa es pedestre y su espiritualidad, artificial. Pero nada de eso importa: la verosimilitud es total.

"Mi inglés no es muy bueno", afirma el narrador, Shyam Mehra ("Sam Marcy" para sus clientes). "Así que, si buscas algo pijo e intelectual, te sugiero que cojas otro libro que esté lleno de palabras largas. Yo sólo conozco una y la odio: administración".

La administración, representada por el supervisor Bakshi (ata-reado haciendo la pelota a sus jefes en Boston y colgándose las medallas del trabajo que hacen Shyam y su compañero Varun, "Victor") demuestra ignorancia, descuido y, además, está a punto de despedir a empleados muy trabajadores en nombre de la necesidad de "dar a la empresa el tamaño adecuado". Mientras, Shyam intenta sobreponerse a la ruptura con Priyanka, una compañera a quien su madre ha convencido para que acepte un matrimonio concertado con un ingeniero indio que trabaja para Microsoft en Seattle.

Las interacciones entre los seis protagonistas proporcionan una lectura entretenida, hasta que la novela se convierte en un alegato contra su profesión. Porque resulta que a Bhagat no le gustan los centros de atención telefónica. Los considera destructores de almas y succionadores de talento y energía de unos jóvenes que deberían estar haciendo algo mejor para sí mismos y para su país. El desenlace del libro se rebela con furia contra el hecho de que la juventud india malgaste su tiempo atendiendo las absurdas demandas de los clientes estadounidenses, que son tan estúpidos que un instructor enseñaba a los novatos la fórmula: "10=35?". "Recordad: el coeficiente intelectual de un estadounidense de 35 años es el mismo que el de un niño indio de 10 años..., son tontos, hay que aceptarlo. No quiero que nadie pierda la calma con ellos".

"Mirad vuestro país", dice Varun. "Nos sacan tanta ventaja esos americanos... Incluso cuando sabemos que no somos menos que ellos. Deberíamos estar construyendo carreteras, centrales eléctricas, aeropuertos... Y si el Gobierno moviera el culo, los jóvenes de este país tendrían trabajos de verdad". Como sostiene Varun en el clímax de la novela: "Toda una generación despierta toda la noche, ayudando a los idiotas blancos a gestionar sus vidas. Y entonces llegan las grandes empresas y nos convencen con sus anuncios de que valoremos tonterías que no necesitamos, de que hagamos trabajos que odiamos para poder comprar sus productos... Nos han reducido a mera demografía con alto gasto... mientras los malos jefes y los americanos chupan la sangre de la generación más productiva".

Es muy fuerte, sobre todo, viniendo de un empleado de banca expatriado como Bhagat. Si su

libro ha calado hondo en la juventud ha sido más por su diagnóstico que por su trasfondo político. Unos 700.000 indios trabajan en negocios deslocalizados y en empresas de tecnología de la información, que inyectan 17.000 millones de dólares (unos 15.000 millones de euros) en la floreciente economía india. Aunque muchos pueden sufrir la angustia que transmite esta novela, la mayoría ven el trabajo en un *call center* como el pasaporte para una vida mejor. Son parte de una revolución económica que está enriqueciendo al país. Puede que Chetan Bhagat no lo apruebe, pero es esa nueva India la que está comprando su libro.

Nacido en Londres y educado entre India y Estados Unidos, Shashi Tharoor es periodista y autor de *India: From Midnight to the Millennium* y *Bookless in Baghdad: Reflections on Literature, Writing, and Writers* (ambos, Arcade, Nueva York, EE UU).

Fecha de creación

30 agosto, 2007