



RISK DOCTOR BRIEFING



EL ENFOQUE DEL RIESGO DE IKEA

© Diciembre 2010, Dr David Hillson HonFAPM, PMI Fellow

david@risk-doctor.com

IKEA es el mayor comerciante al por menor del mundo, con más de 250 almacenes en 25 países suministrando alrededor de 12.000 productos. El catálogo de IKEA se publica cada año con 55 ediciones en 27 lenguajes para 35 países. A muchas personas les será familiar el icono azul y los edificios amarillos, con una distribución interna estándar que presenta muebles del hogar en conjuntos naturalistas. Los productos de IKEA pueden encontrarse en millones de casas de todo el mundo, caracterizados por el diseño funcional y sus líneas limpias. La mayoría de los muebles de IKEA están diseñados para ser montados por el consumidor, de forma que las personas pueden construir sus muebles a partir de los componentes cuando llegan a casa. Esto requiere atención particular a las instrucciones de usuario, para evitar frustración innecesaria y errores cuando el cliente monta sus propios muebles en casa.

Las instrucciones de usuario de IKEA utilizan tan pocas palabras como sea posible, con muchas imágenes para ilustrar las acciones necesarias. Esto está soportado por un diseño intuitivo que intenta hacer obvio cómo debería colocarse cada pieza del mueble. El objetivo es hacer la tarea de auto-montaje a prueba de tontos, de forma que cualquiera pueda construir los muebles correctamente solo siguiendo unas instrucciones sencillas y utilizando unas herramientas básicas.

¡Cómo de diferente es esto de la mayoría de las descripciones de los procesos de negocio, incluyendo aquellos que te dicen cómo hacer la gestión de riesgos! La mayoría de los procesos usan solo palabras, con pocas o ninguna fotografía. Reforzar el proceso de diseño no es intuitivo, así que el usuario debe referirse a la documentación del proceso para averiguar qué es lo siguiente. Las herramientas no son fáciles de usar y requieren a menudo del conocimiento o experiencia del especialista. Y el proceso no está hecho a prueba de tontos, así que la gente comete errores que podían evitarse fácilmente.

La gestión del riesgo sería mucho más fácil si adoptásemos el enfoque de IKEA para documentar el proceso de riesgo. Esto significa que deberíamos:

- Proporcionar una lista de comprobación de lo que es necesario para empezar, y describir claramente el resultado objetivo
- Usar el número mínimo de palabras, con diagramas que ilustren las partes más importantes del proceso
- Asegurarse de que todas las instrucciones puedan ser entendidas por una persona normal, sin ningún argot especial o lenguaje técnico
- Diseñar el proceso lógicamente de forma que sea obvio lo que hacer a continuación
- Proporcionar todas las herramientas necesarias y asegurarse de que hacen exactamente lo que se necesita
- Usar componentes de alta calidad que se han probado que funcionan
- Comprobar que no se ha dejado fuera nada esencial antes de que liberemos el proceso

Un problema común con el auto-montaje es la falta de preparación. Todo el mundo desea empezar a montar sus muebles tan pronto como llega a casa, y creen que pueden hacerlo sin leer las instrucciones. Entonces se encuentran con un problema y tienen que volver a la documentación para encontrar dónde se equivocaron. Sería mucho mejor si siguiésemos el proceso la primera vez.

Esto ocurre con la gestión del riesgo, cuando las personas creen que pueden hacerlo ellos mismos sin tener que seguir un proceso. Pero un proceso bien-diseñado puede hacer que tenga mucho más éxito. Si nuestro proceso de riesgo tiene pasos sencillos en un orden lógico, se describe usando unas cuantas palabras e ilustraciones claras, es soportado por herramientas que funcionan y son fáciles de usar, entonces conseguiremos hacer el trabajo pronto con problemas mínimos y máxima satisfacción.