

Matriz de necesidades y satisfactores

Max Neef *et al*

(*) (**)	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia	(1) Salud física y mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	(2) Alimentación, abrigo, trabajo	(3) Alimentar, procrear, descansar, trabajar	(4) Entorno vital, entorno social
Protección	(5) Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	(6) Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	(7) Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	(8) Entorno vital, entorno social, morada
Afecto	(9) Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	(10) Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	(11) Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	(12) Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro
Entendimiento	(13) Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	(14) Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	(15) Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	(16) Ámbitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
Participación	(17) Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	(18) Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	(19) Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	(20) Ámbitos de interacción participativa: partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias
Ocio	(21) Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	(22) Juegos, espectáculos, fiestas, calma	(23) Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	(24) Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
Creación	(25) Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	(26) Habilidades, destrezas, método, trabajo	(27) Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	(28) Ámbitos de producción y retroalimentación: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal
Identidad	(29) Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	(30) Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	(31) Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	(32) Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad	(33) Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia	(34) Igualdad de derechos	(35) Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	(36) Plasticidad espacio-temporal

(*) Necesidades según categorías axiológicas.

(**) Necesidades según categorías existenciales.

Fuente: Manfred Max Neef, Antonio Elizalde y Martín Hopenhayn, con la colaboración de Felipe Herrera, Hugo Zemelman, Jorge Jatobá y Luis Weinstein, *Desarrollo a escala humana. Una opción para el futuro*, *Development Dialogue*, Número especial, 1986, Cepaur y Fundación Dag Hammarskjöld, Santiago de Chile y Uppsala, Suecia.

La matriz de necesidades y satisfactores es un instrumento teórico-metodológico que permite interrelacionar necesidades, satisfactores y potenciales bienes de consumo, que serán aquellos productos o servicios innovadores que permitan afectar la eficiencia de uno o más satisfactores a través de sus funcionalidades y atributos.

Por principio las necesidades no se crean, existen. Por lo que el papel que juega un inventor en el desarrollo de un producto o servicio es el de detectar estas necesidades y transformarlas en una serie de funcionalidades y atributos contenidos en un producto o servicio que pueda producir y entregar ciertos satisfactores al consumidor de acuerdo a sus necesidades.

Es así, que la matriz de necesidades y satisfactores puede ser utilizada como un instrumento de análisis de las necesidades del consumidor, entendiendo a las **necesidades axiológicas** de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio y creación como necesidades individuales, y a las necesidades de identidad y libertad como **necesidades sociales**.

Estas necesidades axiológicas nos ayudarán a entender el carácter individual y/o colectivo de las necesidades para poder saber si debemos desarrollar un producto o servicio con cierto grado de personalización en sus funcionalidades y atributos o simplemente un producto standard.

Por otro lado, existen las **necesidades existenciales** de ser, tener, hacer y estar que nos ayudarán a dar forma y contexto a nuestro bien de consumo o satisfactor, sea a través del desarrollo de un producto o servicio con ciertas funcionalidades y atributos, pensado para utilizarse en determinado lugar y momento para satisfacer una o varias necesidades axiológicas y existenciales.

De esta manera como desarrolladores de un producto podremos utilizar la matriz de necesidades y satisfactores para crear nuevos productos o servicios que permitan afectar la eficiencia de un satisfactor existente, es decir innovar incrementalmente un producto o servicio existente, a través de mejores funcionalidades y atributos que respondan de mejor forma a las necesidades axiológicas y existenciales del consumidor, o encontrar necesidades aun no atendidas que detonen una innovación radical.



Material editado, diseñado, publicado y distribuido por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey para uso exclusivo de los estudiantes registrados de forma oficial en el curso Desarrollo de productos innovadores para mercados emergentes ofrecido a través de Coursera.

Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio sin previo y expreso consentimiento por escrito del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

D.R.© Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. 2013.

Ave. Eugenio Garza Sada 2501 Sur Col. Tecnológico C.P. 64849 | Monterrey, Nuevo León | México.