

07: La jerarquía de las necesidades de Maslow

La escala de Maslow, más conocida como **jerarquía de las necesidades humanas**, se fundamenta en dos principios:

- Todas las personas tienen necesidades fisiológicas, sociales y de autorrealización que requieren ser satisfechas.
- Es posible clasificar esas necesidades en cinco niveles ascendentes, tal y como mostramos en el siguiente gráfico.



El significado de cada uno de estos niveles es el siguiente (comenzamos por el nivel 1, el básico, el más bajo):

- **Nivel 1: Necesidades fisiológicas.** Las personas tienen la necesidad de satisfacer ciertos requerimientos básicos de alimentación, vivienda, vestido, higiene, medicinas, y similares, que garanticen su supervivencia.
- **Nivel 2: Necesidad de seguridad.** Las personas tienen la necesidad de sentirse al resguardo de daños físicos, emocionales, morales, etcétera (incluyendo factores como estabilidad, protección, dependencia, y similares).
- **Nivel 3: Necesidades sociales.** Las personas tienen la necesidad de ser aceptadas, amadas, de gustar a las otras personas y de ser valoradas por sus

méritos propios; en esta categoría es muy importante la necesidad de “pertenencia”.

- **Nivel 4: Necesidad de reconocimiento.** Las personas tienen la necesidad de que se reconozca su trabajo y sus aportes (su satisfacción actúa como reforzamiento del auto-respeto); incluye confianza en sí mismo, independencia, reconocimiento, prestigio, autonomía, y similares.
- **Nivel 5: Necesidad de autorrealización.** Las personas tienen la necesidad de poner en práctica sus habilidades y conocimientos y de trabajar para alcanzar objetivos e intereses propios y personales; incluye la necesidad de expresarse, de utilizar la propia creatividad, y similares.

De acuerdo con los planteamientos de Maslow:

- **Las necesidades de nivel inferior tienen prioridad sobre las necesidades de nivel superior.**

Pero:

- **Una vez satisfechas las necesidades de los niveles inferiores, las necesidades de los niveles superiores adquieren mayor importancia y prioridad.**

La afirmación anterior se puede constatar fácilmente analizando las estructuras de gasto y consumo entre las sociedades de menor desarrollo relativo y las sociedades desarrolladas. En las primeras, proporcionalmente, la alimentación y la vivienda absorben casi la totalidad de los presupuestos familiares. En las sociedades desarrolladas, el gasto en alimentación tiende a reducir progresivamente su importancia porcentual respecto al total del presupuesto, mientras que adquieren mayor importancia relativa otros productos relacionados con las necesidades de los niveles superiores.

La escala de Maslow constituye un importante instrumento para decidir las orientaciones estratégicas de las empresas, en especial en lo que respecta a la composición del portafolio de productos.