

Paula Schillaci | Consultor UX MTP, Digital Business Assurance.

# MASLOW Y LA PIRÁMIDE DE NECESIDADES DEL USUARIO

Entre los años 50 y 60, el psicólogo Abraham Maslow elaboró una teoría que se ha ganado un lugar en el imaginario de todos. Planteó que, independientemente de la edad, el género, la raza o la situación vital, existen algunas necesidades básicas que toda persona debe tener cubiertas.

Así, volcó esta teoría en forma de una famosa imagen, la de una pirámide con 4 escalones.

En la base de la pirámide situó las necesidades fisiológicas (respirar, comer, dormir...); un escalón más arriba, la necesidad de seguridad (integridad física, la familia, el trabajo...); por encima de ésta, la pertenencia (sentir una conexión con otros seres humanos). Los dos últimos escalones de la pirámide son la autoestima y la autorrealización (ser creativos, resolutivos, tener un código moral...), estos últimos solo alcanzables cuando se han cubierto las necesidades más básicas.

¿Qué tiene que ver la pirámide de Maslow con la experiencia de usuario?

Lo cierto es que al diseñar interfaces lo hacemos para seres humanos, lo cual implica que podemos relacionar estos conceptos. En su libro "Designing for emotion", Walter Aarron ya trajo a colación el paralelismo entre la famosa pirámide de necesidades de Maslow y las necesidades de un usuario. Según él, la pirámide de necesidades de un usuario debería, de la base hacia la cima, presentar los siguientes rasgos: funcional, fiable, usable, placentero.

Lo más básico que debe tener una interfaz es ser funcional.

Es decir, que el usuario pueda cumplir la tarea para la que ha entrado. Si no consigue terminar su tarea, se irá y no volverá. También debe ser fiable: el usuario debe sentir confianza en que la interfaz funcionará siempre que lo necesite (imagina un banco que se caiga en mitad de una operación). Si es funcional y fiable, el siguiente paso lógico es que sea usable: fácil de aprender, fácil de interpretar... en definitiva,

que la tarea sea lo más sencilla e intuitiva posible de cara al usuario.

Pero existe un rasgo que distingue una interfaz de una gran interfaz, una interfaz con buena experiencia de usuario: que la experiencia sea placentera. Es la clave para que los seres humanos sean felices, y también la clave para hacer felices a los usuarios.

Si, es indudable que podemos ser felices únicamente cumpliendo los tres últimos escalones de la pirámide de Maslow, pero será en los estratos más elevados cuando conseguiremos vivir una vida plena. Del mismo modo, podemos tener interfaces que solo sean funcionales, pero si además son fiables, usables y la experiencia que aportan es placentera, es cuando conseguiremos emocionar a los usuarios y presumir de UX.

## 2018: EL AÑO DEL OPEN BANKING

Por Oriol Ros, director de Marketing de Latinia.

La modernidad significará dejar atrás un tipo de banco con el que todos hemos crecido para abrir un nuevo escenario donde, más que bancos, en el mercado habrá proveedores de servicios financieros y plataformas financieras. Tanto bancos como fintechs trabajarán de forma conjunta y, si saben aprovecharlo, esto supondrá una fabulosa ventaja competitiva.

Para lograr el avance de la Banca Abierta (Open Banking) será necesario que en toda Latinoamérica se revisen temas regulatorios. En este sentido el mercado de la región que más interés está mostrando en



querer rehacer ciertas reglas del juego es México. Por su parte, Europa lleva la delantera, donde ya pueden verse en estudio algunas propuestas al respecto.

A corto plazo veremos lo que nos parecerá una simple extensión, un aumento de proveedores ofreciendo servicios financieros muy similares, pero la transformación irá mucho más allá. La industria financiera formará una suerte de Marketplace donde la auténtica moneda de cambio serán los datos. Las entidades operarán como plataformas, competirán por aportar el máximo valor a cambio del máximo número de datos que el cliente quiera proporcionarle. Todo lo que estimule una mejora en la experiencia del cliente, que reduzca la fricción en la interacción, será recibida con los brazos abiertos.

## GUÍA RÁPIDA PARA ENTENDER LA VERSIÓN CFDI 3.3

Por Israel Coto, director de la oficina Microsif en Ciudad de México.

La versión CFDI 3.3 cuenta con 22 nuevos campos, 17 catálogos y 46 reglas de validación.

A finales del año pasado, todavía existían muchas empresas que estaban incrédulas ante el anuncio del Servicio de Administración Tributaria sobre la nueva versión de la factura electrónica CFDI 3.3, sin embargo, los cambios ya sucedieron y a pesar de que existió una prórroga de casi un mes, al día de hoy ya es un hecho.

> 22 campos. De los que destacan: uso de CFDI, régimen fiscal del emisor, número de registro tributario del receptor, uso de CFDI para el receptor, entre otros.

> 17 catálogos. Algunos de los más complejos son: código postal; clave en unidades de medida, y sobretodo clave-producto-servicio. Ahora se tendrá que elegir la clave del producto o servicio de entre más 50 mil códigos.



Todavía hay empresas que no han migrado a esta nueva versión, a pesar de que a mediados del año pasado aproximadamente más de 700 mil contribuyentes ya utilizaban la versión CFDI 3.3, sin embargo el universo acapara a más de 6 millones de contribuyentes, por lo que aún faltan bastantes.

> 46 reglas de validación. Se añadieron 46 reglas, como: RFC del receptor registrado; zona horaria basada en el C.P. del emisor; régimen fiscal del emisor, entre otras.

En esta versión, los cambios serán los más complejos que hemos visto hasta ahora, debido a que tienen como objetivo mejorar la calidad de la información recibida por el SAT. La versión CFDI 3.3 es totalmente obligatoria a partir de este 1 de enero de 2018, esto tras una prórroga otorgada por la autoridad fiscal el pasado 22 de noviembre. Esta versión 3.3 pondrá solución a problemáticas como:

Es recomendable para los empresarios mantenerse atentos y no dejar pasar más tiempo si es que aún no cuentan con este tipo de facturación electrónica. Para todos aquellos empresarios que aún no facturan en esta nueva versión les recomiendo que se acerquen lo antes posible con su contador o sus asesores de sistemas, y mantenerse informados en todo momento, ya que no podrán continuar facturando en versiones anteriores, además de que podrán ser acreedores de multas en caso de que no acaten estas nuevas disposiciones del SAT.

- > Emisión de comprobantes a receptores inexistente.
- > Poca eficiencia en el proceso de facturación.
- > Complejidad en el cálculo de impuestos.
- > Estandarización en la información inexistente.

Recuerda que ya no hay plazo de convivencia entre la versión 3.2 y 3.3, por eso lo mejor que puedes hacer es evitar tomar decisiones precipitadas y desinformadas, por ello prepárate rápidamente para migrar a esta versión de una mejor y eficaz manera para evitar multas y el hecho de no poder emitir facturas.