

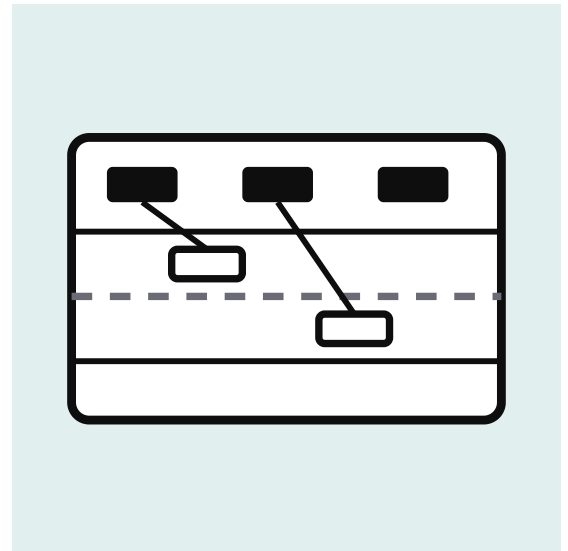
Artefacto

Service blueprint

Un diagrama que muestra, paso a paso, las acciones de la persona, del personal que ve y del que no ve, los procesos de soporte y las evidencias físicas de un servicio.

Origen

Shostack (1984); Bitner, Ostrom y Morgan (2008)



Para qué sirve

Entender, diseñar y mejorar un servicio completo, conectando la experiencia con la operación que la sostiene.

Un ejemplo

Dos maneras de mapear una noche de hotel.

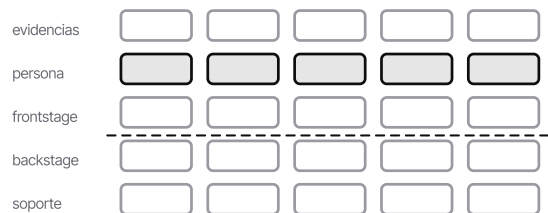
Solo el recorrido

persona



Reservar, llegar, registrarse, dormir y salir. **Se ve la experiencia.**

Blueprint



Debajo de cada paso, lo que hace el personal a la vista, lo que hace detrás y los sistemas que intervienen. **Se ve qué la sostiene.**

El blueprint deja ver dónde puede fallar el servicio antes de que lo note el huésped.

Cómo se hace



Se ordenan los pasos de la persona de principio a fin.



Debajo de cada paso se añade lo que pasa delante y detrás.



Así aparecen los puntos de fallo y las dependencias.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Construye el blueprint con personas de cada área: cada una conoce una fila.

✗ Evita

Hacerlo tan detallado que nadie pueda leerlo: empieza por los pasos clave.

👁 Para no caer

Valídalo con la operación real; lo que dicen los procedimientos no siempre es lo que pasa.

Elementos clave

Evidencias físicas

Lo que la persona ve o toca en cada paso.

Acciones de la persona

Lo que hace a lo largo del servicio.

Frontstage y backstage

Lo que hace el personal, a la vista y fuera de ella.

Procesos de soporte

Sistemas y áreas internas que lo hacen posible.

Autores y obras

G. Lynn Shostack (1984)

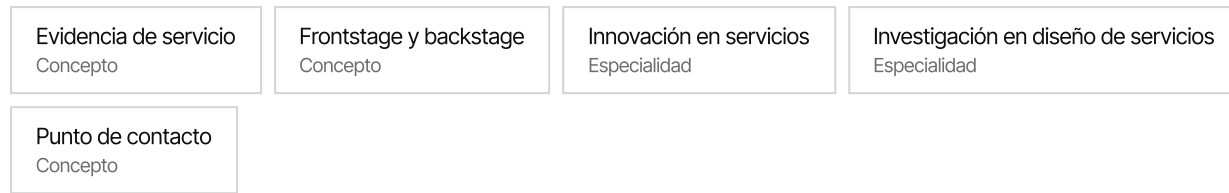
Propuso el blueprint para diseñar servicios en Harvard Business Review.

Mary Jo Bitner, Amy Ostrom y Felicia Morgan (2008)

Lo actualizaron como técnica práctica de innovación en servicios.

Conexiones

Se apoya en



Relacionado con



Fuentes

Fuentes originales

- Shostack, G. L. (1984). Designing services that deliver. Harvard Business Review, 62(1), 133–139.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L. y Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. California Management Review, 50(3), 66–94. Ver fuente (<https://doi.org/10.2307/41166446>)

Última revisión: 22 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.