

Disciplina

Diseño de servicios

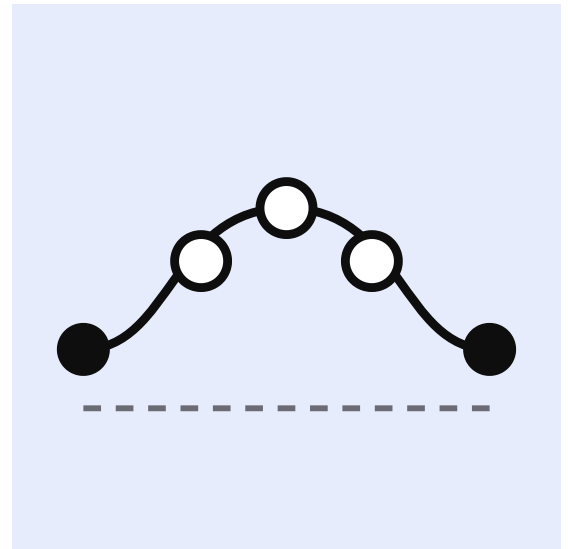
Diseña servicios completos, coordinando lo que vive la persona en cada punto de contacto con las personas, procesos y sistemas que lo hacen posible.

En inglés

Service design

Origen

Shostack (1977, 1984); consolidado con Stickdorn y Schneider (2010)



De qué se ocupa

Un servicio se vive a lo largo del tiempo y a través de muchos canales, personas y áreas de una organización. El diseño de servicios hace visible ese conjunto para que funcione como una sola experiencia.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Antes de rediseñar una pantalla, mira el servicio entero: qué pasa antes, después y detrás.

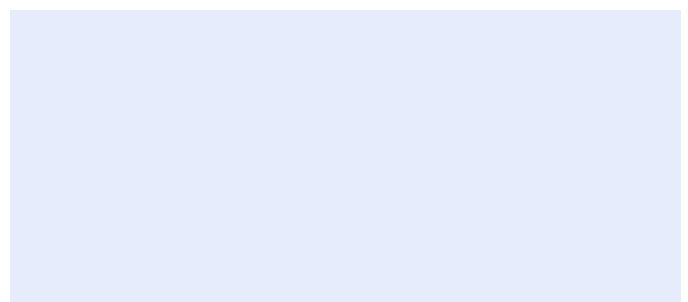
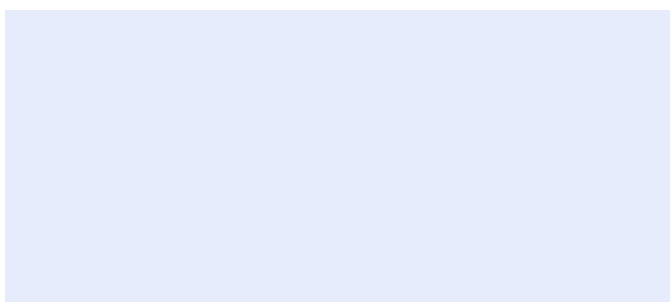
✗ Evita

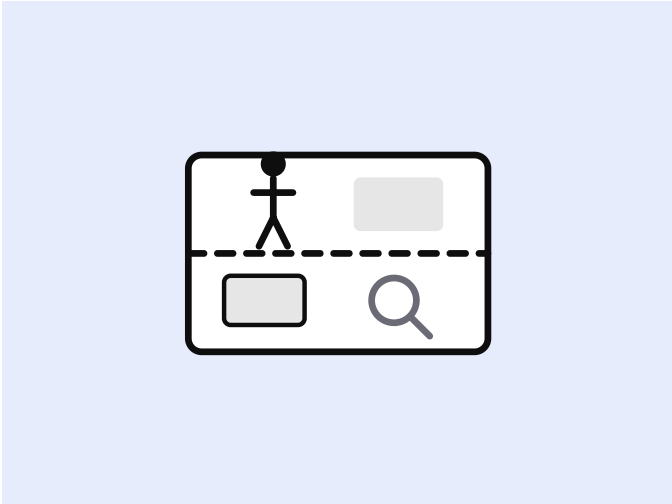
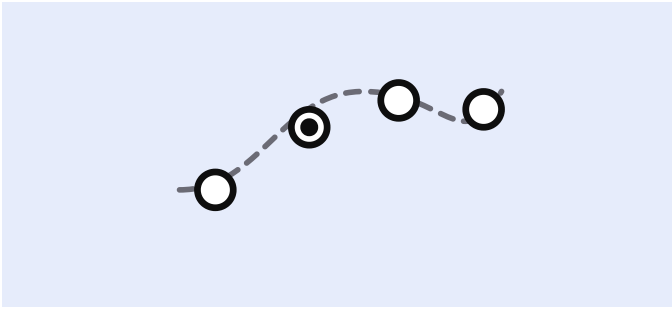
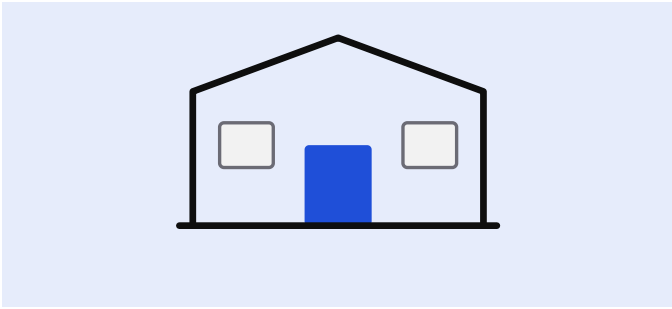
Diseñar solo el frontstage y dejar sin cambiar los procesos que lo sostienen.

👁 Para no caer

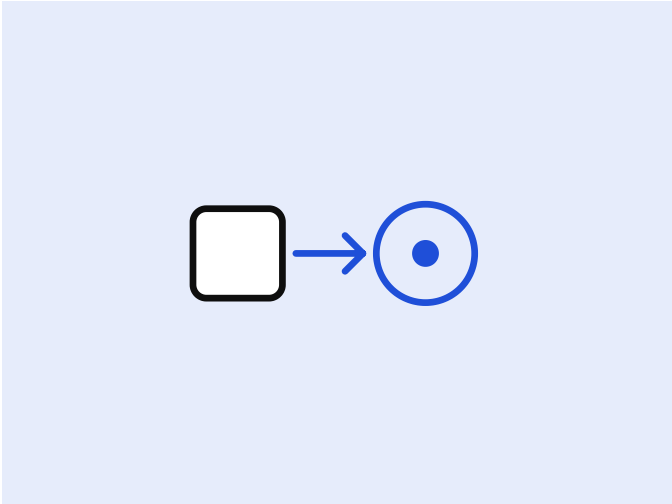
Incluye al personal en el diseño: también vive el servicio y sabe dónde falla.

Ideas propias

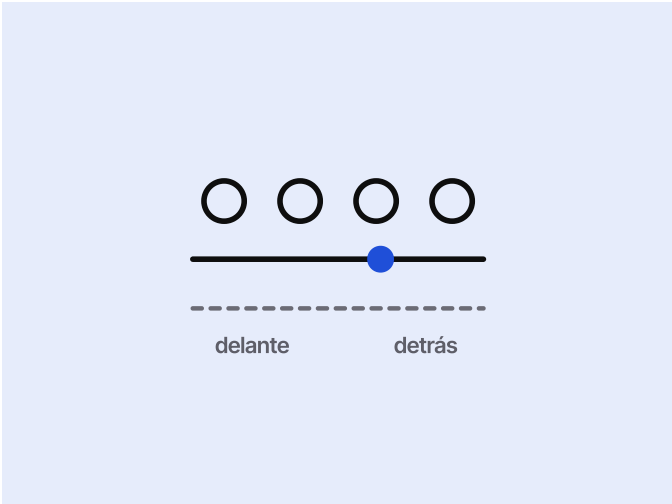




Lo que la persona ve del servicio y todo lo que ocurre detrás para que funcione.



Crea servicios nuevos o cambia a fondo los existentes, con métodos del diseño y la gestión.



Investiga cómo viven un servicio clientes, empleados y otros actores, para rediseñarlo.

Métodos y herramientas



Método

Bodystorming

Idear en el lugar real, representando con el cuerpo cómo se usaría la idea.



Enfoque

Co-diseño

Creatividad compartida entre diseñadores y personas sin formación en diseño, a lo largo de todo el proceso.

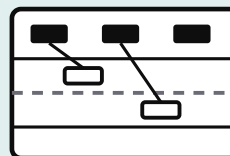


Modelo de proceso

Doble diamante

Abrir y cerrar dos veces: primero para encontrar el problema correcto, después la solución.

Ver las 8



Artefacto

Service blueprint

Un mapa del servicio que muestra a la vez lo que vive la persona y lo que lo hace posible.

En qué se apoya

Economía del comportamiento

Coste hundido, Efecto arrastre, Efecto IKEA, Gradiente de la meta, Regla del pico y el final, Sesgo del statu quo

Marketing de servicios

Lógica dominante del servicio

Psicología cognitiva

Sesgo de negatividad

Principios

Centrado en las personas

En quien usa el servicio y también en quien lo presta.

Co-creativo

Todos los implicados participan en el diseño.

Secuencial

El servicio se piensa como una secuencia de momentos.

Evidenciable

Lo intangible se hace visible con evidencias físicas o digitales.

Holístico

Se tiene en cuenta todo el entorno del servicio.

Autores y obras

G. Lynn Shostack

Defendió que los servicios se diseñan y propuso el service blueprint (1977, 1984).

Marc Stickdorn y Jakob Schneider

Sistematizaron sus principios y herramientas en This is Service Design Thinking (2010).

Mary Jo Bitner, Amy Ostrom y Felicia Morgan

Convirtieron el blueprint en una técnica práctica de innovación (2008).

Conexiones

Se apoya en

Diseño de experiencia de cliente Especialidad	Diseño de experiencia de empleado Especialidad
--	---

Relacionado con

Diseño de experiencias Disciplina	Diseño de futuros Disciplina	Diseño de políticas públicas Disciplina	Diseño del comportamiento Disciplina	Diseño legal Disciplina aplicada
Diseño organizacional Disciplina	Diseño para la salud Disciplina aplicada	Diseño UX Disciplina	Investigación en diseño Disciplina	

Fuentes

Fuentes originales

- Shostack, G. L. (1977). Breaking free from product marketing. *Journal of Marketing*, 41(2), 73–80. Ver fuente (<https://doi.org/10.1177/002224297704100219>)
- Shostack, G. L. (1984). Designing services that deliver. *Harvard Business Review*, 62(1), 133–139.
- Stickdorn, M. y Schneider, J. (Eds.) (2010). *This is service design thinking: Basics, tools, cases*. BIS Publishers.
- 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.