

Diseño de entornos de servicio

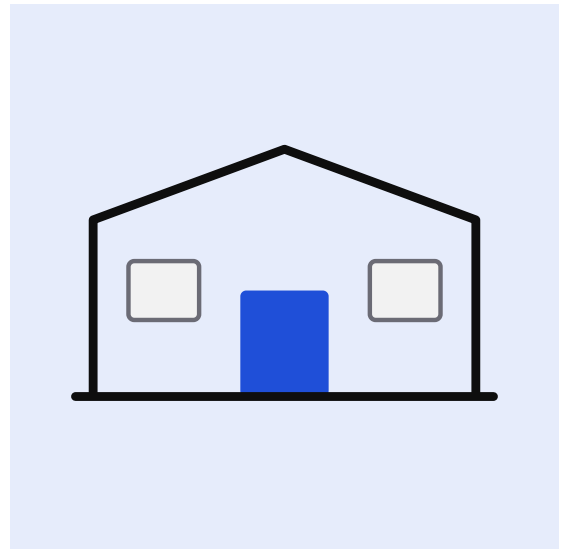
Diseña el entorno físico en que se presta un servicio (el espacio, la luz, el sonido, los carteles) porque influye en cómo lo viven clientes y empleados.

En inglés

Service environment design

Origen

Bitner (1992)



Qué problema aborda

En un servicio, el espacio es parte de la experiencia: una espera incómoda o un lugar confuso cambian cómo se valora todo lo demás.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Recorre el espacio como cliente y como empleado.

✗ Evita

Diseñar el espacio solo para la foto.

👁 Para no caer

El entorno también afecta a quien trabaja allí todo el día.

Principios

Ambiente

Luz, ruido, temperatura y olor.

Espacio y función

Cómo se distribuye y si facilita lo que hay que hacer.

Señales y símbolos

Lo que el lugar comunica sin palabras.

Autores y obras

Mary Jo Bitner (1992)

Mostró que el entorno físico de un servicio influye en el comportamiento de clientes y empleados.

Conexiones

Se usa en

Diseño espacial
Disciplina

Relacionado con

Diseño de espacios comerciales
Especialidad

Evidencia de servicio
Concepto

Señalética y wayfinding
Especialidad

Fuentes

Fuentes originales

- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
Ver fuente (<https://doi.org/10.1177/002224299205600205>)

Última revisión: 22 de octubre de 2026

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