

Concepto

Frontstage y backstage

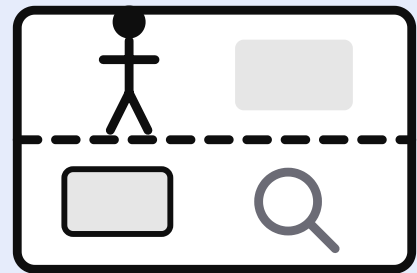
La distinción entre lo que la persona ve de un servicio (frontstage) y lo que ocurre detrás para hacerlo posible (backstage), separados por la línea de visibilidad.

En inglés

Frontstage and backstage

Origen

Goffman (1959); en servicios, Shostack (1984)



Qué problema aborda

Explica por qué un buen servicio no se arregla solo en lo visible: muchas veces el problema está detrás.

Un ejemplo

Una noche de hotel, según el ejemplo de Bitner y otros (2008).

Lo que ve el huésped



La recepción, la habitación, la cena que le suben. **Frontstage.**

Lo que no ve



La reserva registrada, las maletas que suben, la comida que se prepara. **Backstage.**

Si el backstage falla, el huésped lo nota en el frontstage, aunque no sepa por qué.

Por qué pasa



1 Lo visible depende de lo que ocurre detrás.



2 La línea de visibilidad separa lo que se ve de lo que no.



3 Diseñar los dos lados evita prometer lo que no se puede cumplir.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Cuando algo falla delante, busca la causa detrás: procesos, sistemas o personal.

✗ Evita

Maquillar el frontstage para tapar un backstage que no funciona.

👁 Para no caer

Decide qué conviene mostrar: a veces hacer visible el backstage (una cocina abierta) genera confianza.

3 líneas

Lo que dice la investigación

El blueprint separa las acciones con tres líneas: la de interacción (persona y personal), la de visibilidad (lo que se ve y lo que no) y la de interacción interna (personal y procesos de soporte) (Bitner y otros, 2008).

● ● ● **Evidencia sólida.** Es una forma de describir un servicio, no un efecto medido; está muy extendida en la investigación y la práctica.

Autores y obras

Erving Goffman (1959)

Distinguió entre la región delantera y la trasera de cualquier actuación social.

G. Lynn Shostack (1984)

Introdujo la línea de visibilidad en el service blueprint.

Mary Jo Bitner y otros (2008)

Definieron las líneas de interacción, visibilidad e interacción interna.

Conexiones

Se usa en

Mapa de ecosistema Método	Service blueprint Artefacto
------------------------------	--------------------------------

Relacionado con

Evidencia de servicio Concepto	Modelo de las brechas Modelo	Punto de contacto Concepto
-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

Fuentes

Fuentes originales

- Goffman, E. (1959). The presentation of self in everyday life. Doubleday.
- Shostack, G. L. (1984). Designing services that deliver. Harvard Business Review, 62(1), 133–139. Ver fuente (<https://hbr.org/1984/01/designing-services-that-deliver>)
- 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