

# Título: Evolución del concepto de Servicescape: Revisión Sistemática de Literatura 1995-2015

Sandra Liliana Cortés Navas

Asesor: Sandra Patricia Rojas Berrio

## Resumen

Este documento tiene como propósito exponer la evolución del concepto de Servicescape de 1995 a 2015 tras que se acuñó el concepto por parte de Mary Jo Bitner (1992). Se acogió como metodología la Revisión Sistemática de Literatura (RSL) con la base de datos científica Scopus, misma que arrojó 216 documentos. Que como resultado muestra el tipo de documento, los ámbitos de aplicación, las variables abordadas y las perspectivas metodológicas. Se presentan futuras líneas de avance del concepto e implicaciones gerenciales. Los principales resultados indican que *Servicescape* es un concepto relevante en la literatura, dada la cantidad y aumento en el tiempo de las publicaciones; así mismo, los ámbitos en que más se ha revisado son Turismo y Entretenimiento y Salud; de igual forma, las variables más utilizadas en los estudios son la Calidad de la Experiencia, Factores Ambientales y Comportamiento del Usuario.

## Abstract

This document aims to explain the evolution of the concept of Services from 1995 to 2015, a Systematic Literature Review (SLR) was carried out, which presents document type, application areas, variables addressed and methodological perspectives. Future lines of concept advancement and management implications are presented.

## Palabras Clave

Gestión y Mercadeo de Servicios; Servicescape; Revisión Sistemática de Literatura; Systematic Literature Review.

## Key Words

Service Marketing and Management; Servicescape