



# UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**Departamento de Posgrados**

**Maestría de Diseño de Interiores**

**Título de la Investigación:**

Diseño interior como gestor de servicios interactivos en tiendas de acabados de construcción.

**Trabajo, previo a la obtención del título de:**

MAGÍSTER EN DISEÑO DE INTERIORES

**Nombre del estudiante:** Dis. Tamara Palacios O.

**Nombre de Tutora:** Arq. Verónica Heras.

2024

### **Dedicatoria**

A mi querida familia, esposo e hijos, quienes representan mi principal fuente de fortaleza y estímulo diario, me han transmitido la valiosa lección de que la perseverancia, el afecto y el agradecimiento son fundamentales para alcanzar el éxito en la vida.

A mis suegros que han sido parte fundamental para que pueda realizar esta maestría y brindarles todo el soporte a mis hijos en mis horas de ausencia.

A mi madre y hermanos que han sabido escucharme y motivarme a que no desmalle, que si se desea avanzar en la vida, la subida suele ser dura pero la mirada desde arriba te complace.

A todos y cada uno ustedes que son importantes en mi vida ya que sin el apoyo y cariño que recibo por parte de ustedes, no hubiera podido terminar este logro importante en mi profesión.

### **Agradecimientos.**

Agradezco a la Universidad del Azuay por permitirme una vez más, formar parte de su entorno académico en donde se tiene el privilegio de aprender y crecer en un espacio que promueve la excelencia, el rigor académico y el desarrollo integral, factores clave para la consecución de este importante logro.

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutora de tesis, Arq. Verónica Heras, por su excepcional acompañamiento, su orientación y su vasta experiencia fueron pilares fundamentales en toda la elaboración de esta tesis. Su ejemplo como académica y profesional, es una fuente constante de estímulo y sabiduría que me inspira a alcanzar nuevas metas.

A mi amado esposo, por su incondicional apoyo a lo largo de esta etapa. La confianza depositada en mí, fueron esenciales para alcanzar este logro. Gracias por brindarme siempre aliento y motivación; este logro no es solo mío sino tuyo que sin tu generosidad, comprensión y paciencia no habría sido posible.

A todo el equipo comercial de Kerámikos, por darme el soporte para poder asistir en horas laborables a realizar mis estudios, su apoyo y colaboración hicieron que pudiera equilibrar mis responsabilidades profesionales con las académicas, gracias por su empatía y disposición para mi persona.

A mis compañeras de aula, les agradezco por la sinergia en cada trabajo que desarrollamos juntas, el respaldo mutuo que cultivamos durante este año de estudios, el cual hizo conocernos más y llamarlas mis amigas.

A mi Dios, por brindarme la salud, la sabiduría y fuerza con que cada mañana respondo a nuevos desafíos, el cual me hace ver que todo lo que depositemos en sus manos se cobija de sus bendiciones.

## Resumen del Proyecto

En este estudio se investiga la función del diseño interior como facilitador de servicios interactivos, promoviendo la distinción en la calidad del servicio según la percepción de los asesores. La investigación establece una conexión entre el diseño interior y los principios del servicescape, neuromarketing, economía de la experiencia, convergiendo en el desarrollo de sistemas estratégicos que, determinen cómo el espacio interiores incide en los clientes y su proceso de compra. La metodología aplicada es de forma cualitativa con la revisión de la literatura y de forma cuantitativa con encuestas, entrevistas, observación directa; aspirando a proporcionar sugerencias útiles sobre cómo diseñar el interior de las tiendas de acabados de la construcción.

**Palabras Clave:** *servicescape, neuromarketing, economía de la experiencia, interacción usuario-producto, experiencia del cliente.*

**Alumno:** PALACIOS ORELLANA DIANA TAMARA

C.I. 0104643796

**Firma:**



---

mail personal: distamarapalacios@hotmail.com

**Director:** Arq. Verónica Heras

**Firma:**



## Abstract of the project

This study investigates the function of interior design as a facilitator of interactive services, promoting distinction in service quality according to the perception of advisors. The research establishes a connection between interior design and the principles of servicescape, neuromarketing, experience economy, converging in the development of strategic systems that determine how the interior space affects customers and their purchasing process. The methodology applied is qualitative with literature review and quantitative with surveys, interviews, direct observation; aiming to provide useful suggestions on how to design the interior of construction finishing stores.

**Keywords:** *servicescape, neuromarketing, experience economy, user-product interaction, customer experience.*

**Student:** PALACIOS ORELLANA DIANA TAMARA

C.I. 0104643796

**Signature:**



mail:

distamarapalacios@hotmail.com

**Director:** Arq. Verónica Heras

**Signature:**

