

Artefacto

Flujo de usuario

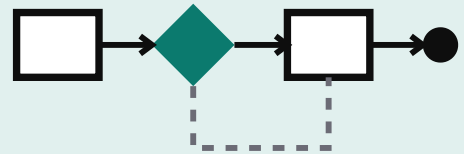
Un diagrama que muestra los pasos, las pantallas y las decisiones por los que pasa una persona para completar una tarea concreta en un producto digital.

En inglés

User flow

Origen

Práctica extendida sin un autor único; Garrett (2000)



Para qué sirve

Ayuda a ver de un vistazo cuántos pasos lleva una tarea, dónde hay que decidir y qué pasa cuando algo sale mal.

Elementos clave

Una tarea, un flujo

Cada diagrama sigue un objetivo concreto, como pagar o recuperar la contraseña.

También los desvíos

Incluye los errores, las cancelaciones y las vueltas atrás, no solo el camino feliz.

Formas que se entienden

Pantallas, acciones y decisiones se dibujan con formas distintas y siempre iguales.

Cómo se hace

1



Se elige la **tarea** y desde dónde empieza la persona.

2



Se dibujan los **pasos** con cada pantalla, cada acción y cada decisión.

3



Se buscan los **atascos** y los pasos que sobran, y se simplifica.

Aplicaciones en diseño

✓ Cuándo usarlo

Cuando una tarea tiene varios pasos o decisiones y hay que acordar cómo se recorre antes de diseñar las pantallas.

✗ Evita

Dibujar solo el camino en que todo sale bien.

👁 Para no caer

El flujo es una hipótesis; compruébalo con personas en un test de usabilidad.

Conexiones

Relacionado con

■ Historias de usuario

■ Journey map

■ Test de usabilidad

■ Wireframe

Autores y obras

2000

Jesse James Garrett

En su esquema de los elementos de la experiencia de usuario incluyó el desarrollo de los flujos de una aplicación como parte del diseño de interacción.

Fuentes

Fuentes originales

- Garrett, J. J. (2000). The elements of user experience [diagrama]. jjg.net.

Última revisión: 25 de octubre de 2026