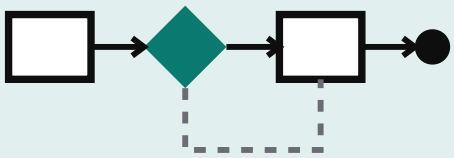
Artefacto

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.

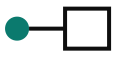
Elementos clave

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.

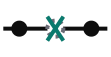
Cómo se hace

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

Lo usan

- Diseño conversacional
- Diseño de interacción
- Diseño UX

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

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