

«Talento Tech»

Fundamentos del

Diseño UX

Clase 13



Clase N° 13 | Recorridos de usuario: Task Flow + User Flow

Temario:

- Task Flow (Flujo de Tareas)
- “Happy Path” (escenario ideal)
- User Flow (Flujo de Usuario)
- Diagrama de flujo
- Flujos de usuario clave para tareas críticas dentro de la app
- Ejercicios

Objetivo:

En esta clase aprenderemos a diferenciar Task Flow y User Flow, reconocer la importancia del Happy Path como escenario ideal, analizar flujos de usuario clave para tareas críticas dentro de una app y representarlos mediante diagramas de flujo. Con estos recursos podremos diseñar recorridos de usuario claros y eficientes, mejorando la experiencia de uso y la comunicación entre equipos de diseño y desarrollo.

Task flow.

Un “task flow” (flujo de tareas) es un concepto que se utiliza en el diseño de interfaces de usuario y la experiencia del usuario (UX) para describir la secuencia de pasos que un usuario debe seguir para completar una tarea específica dentro de una aplicación o sitio web.

En esencia, un task flow es una representación visual o un mapa de los pasos y decisiones que un usuario debe tomar para lograr un objetivo particular mientras utiliza una aplicación.

Importancia de contar con un task flow



Los task flows son una herramienta valiosa para diseñar y mejorar la usabilidad de una aplicación, ya que permiten identificar posibles obstáculos, puntos de fricción o pasos innecesarios en el proceso de usuario. Al comprender cómo los usuarios interactúan con una aplicación, los diseñadores pueden optimizar la interfaz de usuario para que sea más intuitiva y satisfactoria.

Además, los task flows son especialmente útiles para diseñadores de UX y desarrolladores de software, ya que les ayudan a comprender de qué manera los usuarios interactuarán con una aplicación y cómo se moverán de una pantalla o función a otra.

Características del flujo de tareas.



- **Secuencia de pasos:** el flujo de tareas debe detallar la secuencia exacta de pasos que un usuario debe seguir para completar una tarea o alcanzar un objetivo específico.
- **Decisiones del usuario:** en un task flow, se pueden representar las decisiones que los usuarios deben tomar. Por ejemplo, elegir entre diferentes opciones, responder a preguntas o seleccionar preferencias. Nosotros vamos a trabajar con “happy path” (lo que veremos más adelante en esta unidad).

- **Interconexiones:** un task flow muestra cómo se conectan y relacionan los diferentes pasos y decisiones dentro de una aplicación; esto ayuda a comprender la navegación y la fluidez de la experiencia del usuario.
- **Objetivos de usuario:** los task flows están diseñados para ayudar a los usuarios a lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Por lo tanto, se centran en guiar al usuario hacia la consecución de su tarea o meta.

Ejemplo de Task flow



Un ejemplo de flujo de tareas es un proceso de registro. Normalmente, implica una serie de pasos muy específicos que cada usuario debe seguir.

En el caso del proceso de registro los pasos podrían ser los siguientes:

1. **Completar** el formulario de registro y envíelo.
2. **Confirmar** correo electrónico.
3. **Iniciar sesión** en la aplicación.

Veamos algo un poco más complejo:

Supongamos que un usuario necesita actualizar su avatar (foto de perfil) en la aplicación. El flujo de tareas en este caso podría ser el siguiente:

1. Ir a la configuración del perfil.
2. Hacer clic en la imagen de perfil para editarla o cambiarla.
3. Hacer clic en cargar nuevo y elegir una nueva foto.
4. Recortar la foto.
5. Guardar cambios.

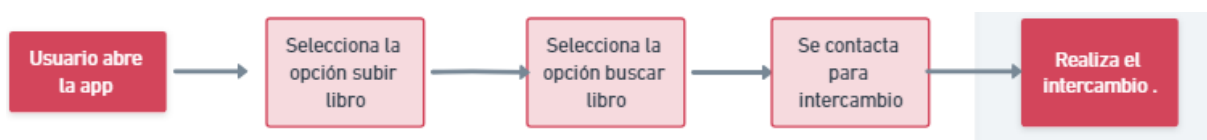
Nuevamente, esto puede parecer un flujo muy simple, pero es importante considerarlo en detalle y asegurarse de que cada paso esté diseñado con intención.

En nuestro caso nos preguntaremos **¿cuál es la acción principal que deben realizar el usuario/a en la aplicación?** Recuerden que esa información la tenemos en el MVP.



Pasos para crear un task flow

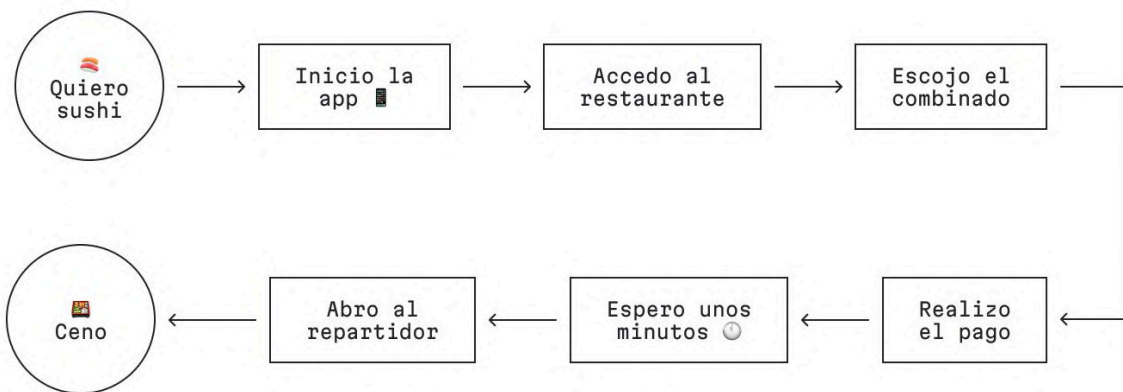
1. Definí la **tarea específica** que los usuarios deben completar.
2. Asegurate de comprender los **detalles** y los **resultados esperados**.
3. **Enumerá** los pasos necesarios para que los usuarios completen la tarea.
4. Para cada paso, **considerá las acciones que los usuarios deben realizar**, las decisiones que deben tomar y la información que necesitan.
5. Ordená los pasos **desde el punto de inicio** y avanzá en la secuencia lógica **hasta el punto final**.
6. Creá un **esquema visual que represente la secuencia de pasos**.
7. Conectá los pasos en un flujo lógico que muestre cómo los usuarios se mueven de un paso al siguiente.
8. **Utilizá flechas** u otras indicaciones visuales para mostrar la dirección.
9. Asegurate de que el **flujo** sea **claro, eficiente y que cumpla con los objetivos** establecidos.
10. Realizá ajustes según sea necesario y **continúa refinando el task flow** hasta que sea óptimo.



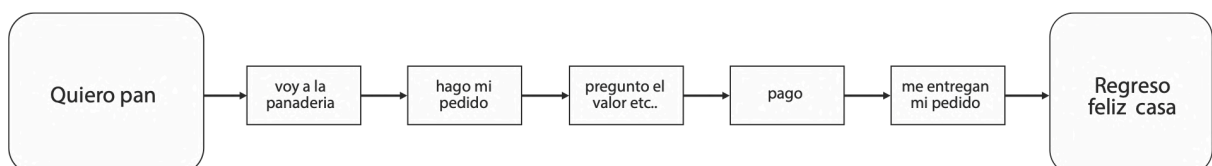
El flujo de tareas es un flujo único que todos los usuarios completan de manera similar para una acción específica. Los flujos de tareas tienen un flujo único, **no se ramifican**.

Happy Path.

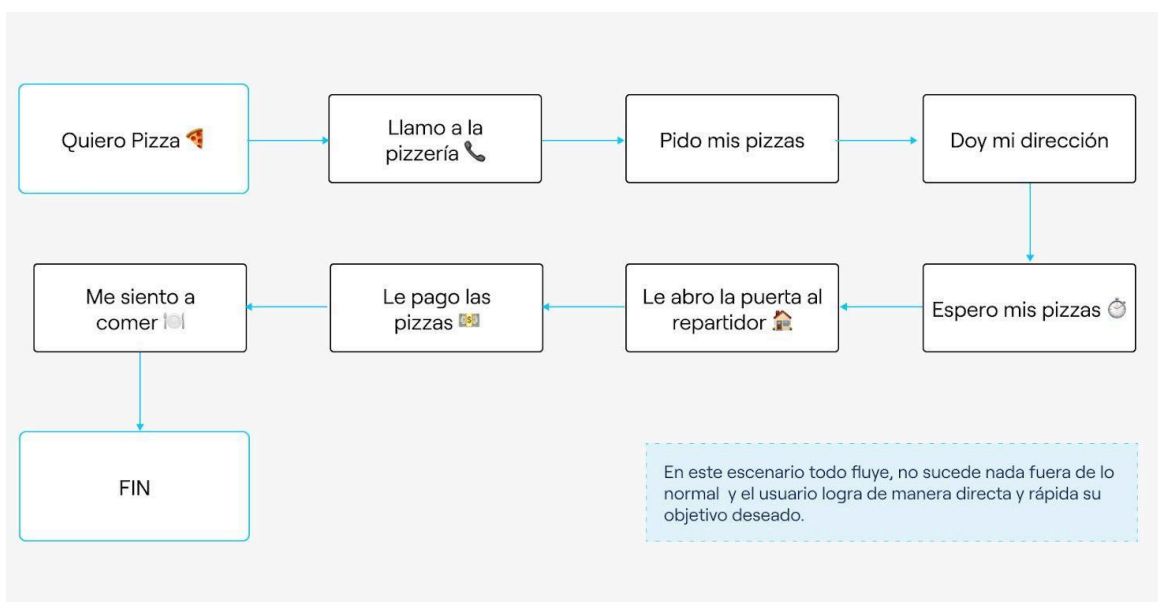
El happy path es el camino ideal que siguen tus usuarios/as. Es **el camino más corto, el que no tiene fallos técnicos ni errores humanos**.



Es el camino que permite que quien utilice esa aplicación pueda conseguir su objetivo de forma rápida, precisa y efectiva.



Es el camino por el que, consciente o inconscientemente, empezamos a plantear y a diseñar cuando empezamos un proyecto.

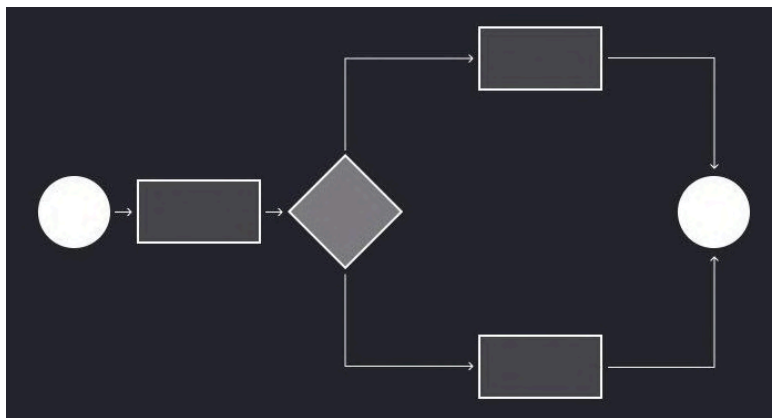


User Flow.

El flujo de usuario (user flow) es el camino que sigue un usuario a través de una aplicación. El flujo no tiene por qué ser lineal, puede ramificarse en un camino no lineal. Al determinar este camino, se pueden ver posibles giros a lo largo de la ruta y **optimizar la experiencia del usuario**.



El flujo de usuario comprende **desde el punto de su entrada, sumando el conjunto de pasos que ejecuta, hasta que completa las tareas con un resultado exitoso**. Definir los flujos de usuario conduce a una mejor experiencia de usuario, ya que lo coloca en el centro del proceso de diseño.



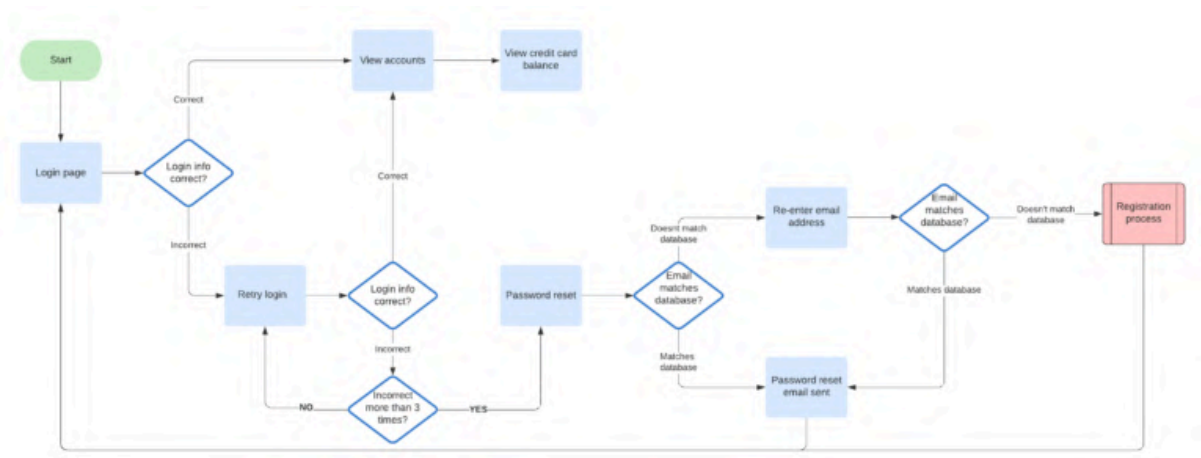
Los flujos de usuario pueden comenzar siendo simples y ayudar a determinar los recorridos clave del usuario. Estos pueden evolucionar fácilmente hacia flujos complejos cuando hay muchas condiciones y requisitos involucrados. Los flujos de usuario son útiles para analizar flujos complejos antes de desarrollar el producto.

Es importante diseñar teniendo en cuenta los flujos de usuario y por lo tanto **centrarnos en lo que el usuario necesita hacer** y cómo integrarlo de la manera más eficiente y efectiva posible.

Existen una serie de preguntas que nos ayudarán a definir el flujo de usuario:

- ¿Qué está tratando de lograr el usuario?
- ¿Qué es importante para el usuario y qué le dará confianza para continuar?

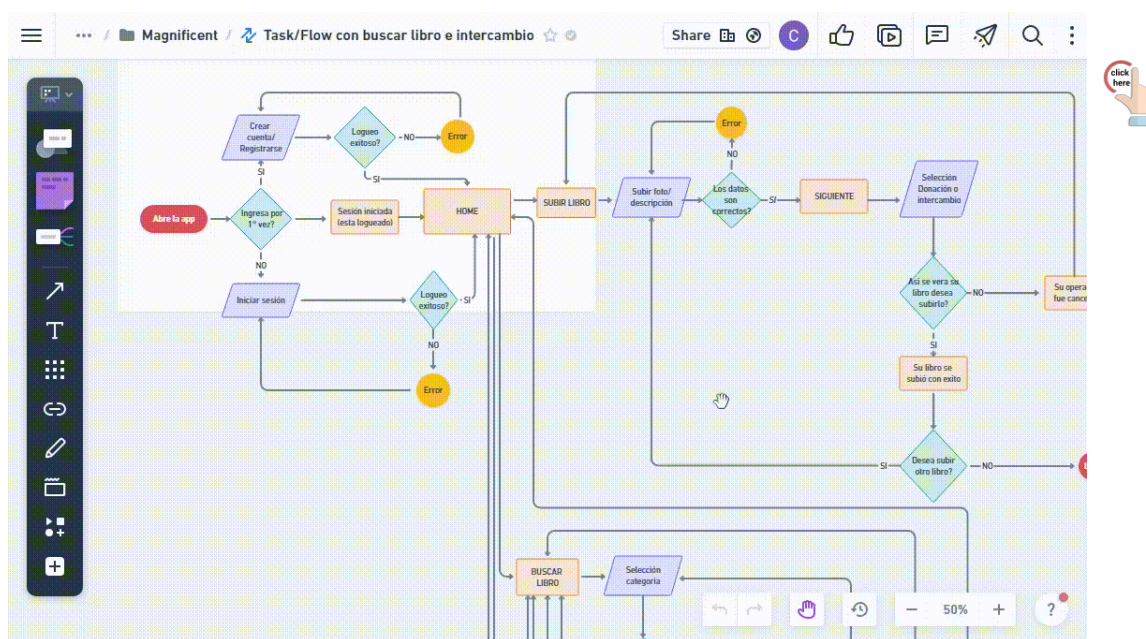
- ¿Qué información adicional necesitará el usuario para realizar la tarea?
- ¿Cuáles son sus dudas, frustraciones o barreras para realizar la tarea?



Elementos de un flujo de trabajo

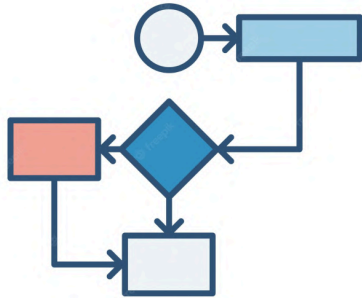
- Entradas y salidas.
- Pasos; por ejemplo: acción del usuario, acción del sistema, ruta alternativa.
- Conexiones: indicar el camino deseado y los diferentes flujos posibles.
- Puntos de decisión: un punto en el que un usuario debe elegir entre 2 o más opciones.

Esta **comprensión de los posibles escenarios de los usuarios** permite una mejor experiencia de diseño.



Un **diagrama de flujo** es la herramienta que te permitirá entender y comunicar fácilmente los flujos de los usuarios y las tareas con los equipos de desarrollo, product managers o product owners y, en realidad, con cualquier persona interesada en el proyecto.

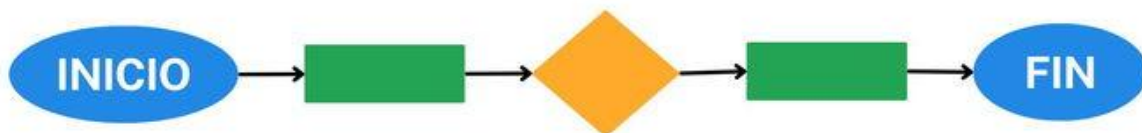
Diagrama de Flujo.



Los diagramas de flujo son una herramienta esencial para representar de manera gráfica procesos y procedimientos. Un diagrama de flujo básico es una representación visual de un proceso o algoritmo que muestra las etapas que lo componen, los pasos que se deben seguir y las decisiones que se deben tomar en cada etapa. Los diagramas de flujo se utilizan en muchos campos, desde la programación hasta la

ingeniería, y son una forma efectiva de comunicar información compleja de manera clara y concisa.

Los **diagramas de flujo** se realizan **de izquierda a derecha y de arriba a abajo**. Es importante en su realización evitar el cruce de líneas para facilitar la comprensión global del proceso.



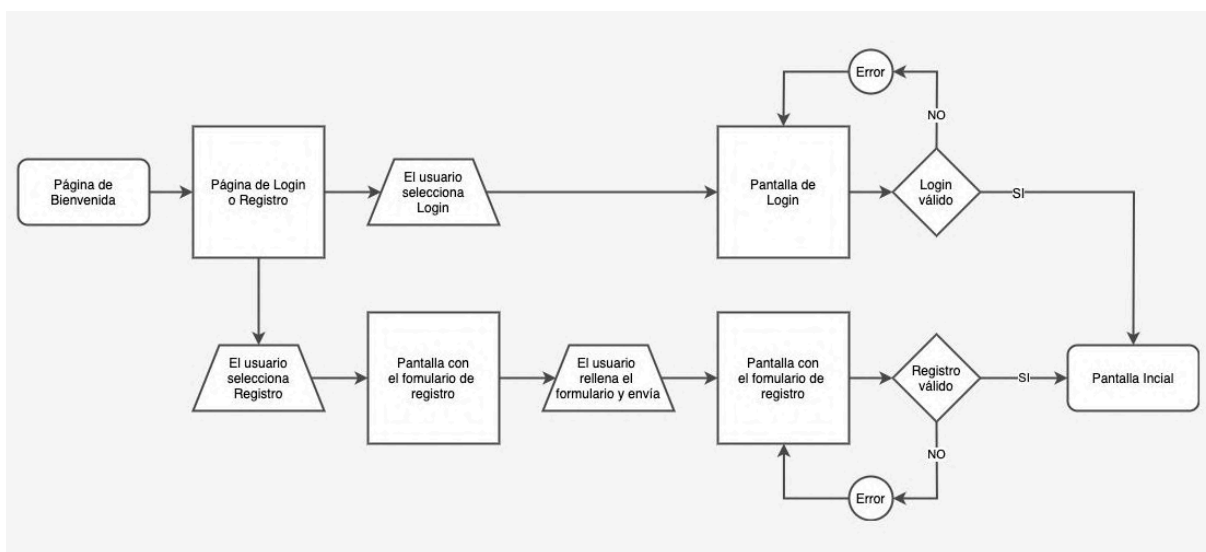
Para el user flow suelen utilizarse una serie de figuras geométricas que representan cada paso del proceso. Estas formas ya están definidas y se conectan entre sí a través de flechas y líneas que marcan la dirección del flujo y determinan el recorrido.

Elementos de los diagramas de flujo.



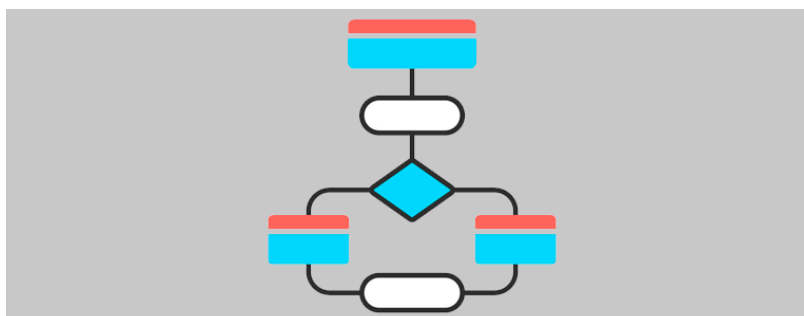
Un diagrama de flujo básico consta de varios elementos clave que se combinan para representar visualmente un proceso. Estos elementos incluyen:

- **Símbolos de inicio y fin:** estos símbolos marcan el comienzo y el final del proceso y se representan como círculos.
- **Símbolos de acción:** los símbolos de acción se utilizan para representar cada paso del proceso; se representan como rectángulos.
- **Símbolos de decisión:** los símbolos de decisión se utilizan para representar puntos en el proceso donde se debe tomar una decisión; se representan como rombos.
- **Flechas:** las flechas se utilizan para conectar los símbolos de inicio, acción y decisión para mostrar la secuencia de pasos en el proceso.



Los diagramas de flujo deben ser:

- **Comprensibles:** su propósito es representar un proceso de manera visual y simple para el público.
- **Compactos:** se caracterizan por incluir solo la información esencial del proceso.
- **Claros:** emplean símbolos universales que son fáciles de seguir: flechas, checks, cruces y más.
- **Autoexplicativos:** no requieren una fuente externa para ser explicados; son los símbolos que guían al usuario en la secuencia de información sobre el proceso.



Limitaciones

Los diagramas de flujo **tienen un alcance limitado**. Si quieres representar el desarrollo de una empresa durante los últimos cinco años, será difícil sintetizar todos los detalles necesarios en símbolos.

Crearlos te puede tomar mucho tiempo, debido a la **diversidad de formas y la lógica** que debes mantener para que la información fluya de un paso al otro.

Al ser una sucesión de pasos a seguir, **un solo error puede anular el proceso entero**.

Conclusión

Al tener representados de forma sencilla todos los pasos que sigue el usuario podrás identificar mucho mejor cuantas pantallas hay que diseñar. También te permitirá detectar antes cuando es mejor mostrar alertas, estados vacíos, etcétera.

Whimsical.



Es un espacio de trabajo visual que se integra con otras herramientas y plataformas. Podés utilizar Whimsical para crear diferentes tipos de diagramas y diagramas de flujo, como recorridos de usuario, mapas de sitio, flujos de usuario, mapas mentales y flujos lógicos. También podés usar Whimsical para crear wireframes y maquetas para el diseño de tu web o aplicación móvil. Whimsical tiene una biblioteca de elementos, iconos y plantillas listos para usar que puedes arrastrar y soltar, cambiar el tamaño y personalizar. También podés agregar notas, comentarios, anotaciones y enlaces a sus diagramas y diagramas de flujo, haciéndolos más interactivos e informativos.

Sitio web: <https://whimsical.com/>

Continuamos el viaje en Talento Labs

Con el MVP definido, la última misión te espera. Al volver a tu estación, una nueva notificación se activa.



Mariana – UX Manager:



"Queremos ver el Task Flow: ese recorrido ideal que el usuario hace para completar la función principal. Mostrá el Happy Path con claridad."

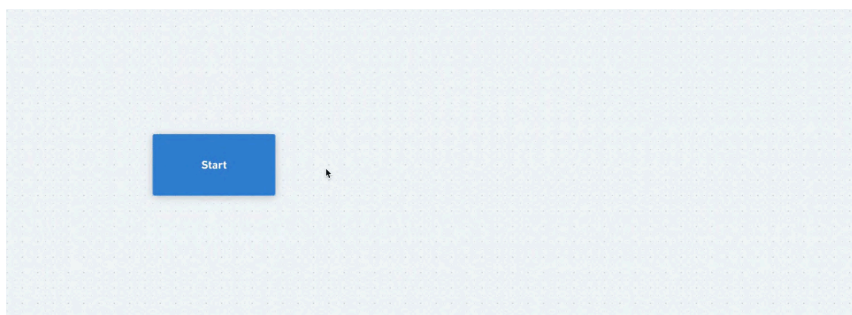
Martín – Senior UX Designer:



"Después diseñá el User Flow: un diagrama visual que incluya errores, bifurcaciones y funciones secundarias del MVP. Usá figuras geométricas, como en clase, y organizá el recorrido de inicio a fin."

Cada paso que traces será clave para anticipar fricciones y mejorar la experiencia. ¡Vamos a cartografiar el camino real de nuestras personas usuarias! 🗺️

👉 [Acá podrás encontrar un ejemplo de su resolución.](#)



Ejercicio Práctico

Task Flow

Realizá el Task Flow (Flujo de Tareas) que detalle los pasos que un usuario debe seguir para completar la función principal de nuestra app (happy path).

Debe reflejar de manera clara y concisa la **secuencia de acciones que el usuario realiza, desde el inicio hasta la finalización de la tarea**.

User Flow

Realizá el User Flow, (**trayecto del usuario representado con un diagrama de flujo** para mostrar gráficamente los pasos que debe realizar para completar una experiencia en un entorno digital) empezando con la Función principal de nuestra app (happy path), después le sumaremos los posibles errores que puedan surgir y por último las demás **tareas o funcionalidades que vayan a formar parte de la primera versión (MVP) de nuestro proyecto**.

Se deben utilizar las **figuras geométricas** sugeridas en clase como código **para los diagramas**. El diagrama se realiza de izquierda a derecha, arriba a abajo, tiene un comienzo y un fin.

👉 [Acá podrás encontrar un ejemplo de su resolución.](#)



Buenos Aires
aprende
Agencia de Habilidades para el Futuro

BA Buenos
Aires
Ciudad