

Medir la usabilidad con el Sistema de Escalas de Usabilidad (SUS)

Escrito por Cris Busquets. Publicado en [Diseño UX](#)



¿Sabes si tu diseño es usable? Puedes intuir que sí (o que no...), pero como siempre, lo mejor que puedes hacer es preguntárselo directamente a quienes están interactuando con él.

En este artículo te cuento qué es el sistema SUS, cómo usarlo, sus ventajas y desventajas y como calcularlo.

¡Vamos allá!

¿Qué es SUS?

Las siglas **SUS** hacen referencia a *System Usability Scale* (Sistema de

Escalas de Usabilidad). Se trata de un método «rápido y sucio» para evaluar la usabilidad de cualquier sistema.

Fue desarrollado por John Brooke en 1986 ([aquí tienes el paper original](#)), cuando trabajaba en Digital Equipment Corporation, una empresa americana que fue pionera en la fabricación de microcomputadores.

El SUS lleva usándose más de 30 años y permite hacer una evaluación de:

- Eficacia: ¿los usuarios pueden alcanzar con éxito sus objetivos?
- Eficiencia: ¿cuántos esfuerzo es necesario para que pueda alcanzar esos objetivos?
- Satisfacción: ¿el uso del sistema fue satisfactorio?

Al contrario que otros métodos de investigación, este ya tiene los enunciados predefinidos y es fácil de calcular el resultado final. De cara a quien contesta también es muy breve, porque para contestar no es necesario redactar las respuestas ni invertir demasiado tiempo descifrando el enunciado.

¿Cómo se utiliza el *System Usability Scale*?

El SUS consta de **10 enunciados predefinidos**:

1. *Creo que me gustaría utilizar este sistema con frecuencia*
2. *Encontré el sistema innecesariamente complejo*
3. *Pensé que el sistema era fácil de usar*
4. *Creo que necesitaría el apoyo de un técnico para poder utilizar este sistema*
5. *Encontré que las diversas funciones de este sistema estaban bien integradas*
6. *Pensé que había demasiada inconsistencia en este sistema*
7. *Me imagino que la mayoría de la gente aprendería a utilizar este*

sistema muy rápidamente

8. *Encontré el sistema muy complicado de usar*
9. *Me sentí muy seguro usando el sistema*
10. *Necesitaba aprender muchas cosas antes de empezar con este sistema*

Las respuestas a cada enunciado se piden siguiendo la **Escala de Likert** (si no sabes de qué va, [te lo conté en este artículo](#)), de modo que hay cinco opciones:

1. *Totalmente en desacuerdo*
2. *En desacuerdo*
3. *Neutro*
4. *De acuerdo*
5. *Totalmente de acuerdo*

Si te fijas bien, de los 10 enunciados disponibles, cinco son positivos (1, 3, 5, 7 y 9) y cinco son negativos (2, 4, 6, 8 y 10). Esto no es casual: te servirá para obtener el resultado.

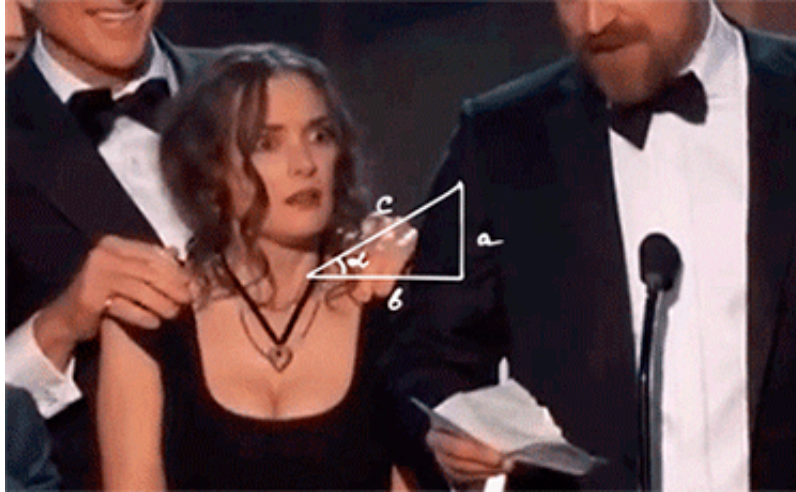
¿Cómo calcular el resultado de un SUS?

Aquí es donde el tema se complica un poco (especialmente si, como yo, tampoco eres de números) 😞 Pero como siempre, no hay nada que no pueda solucionarse con una [fórmula en Spreadsheets](#).

Cada enunciado tendrá una respuesta en la escala de Likert, que equivaldrá a 1, 2, 3, 4 o 5, en función de la respuesta. Estos son los números que tendrás que sumar:

- Suma las respuestas de los enunciados impares y después resta 5
- Suma las respuestas de los enunciados pares y resta ese total a 25
- Suma ambos resultados y multiplícalo por 2,5.

Sí, yo también estoy así:



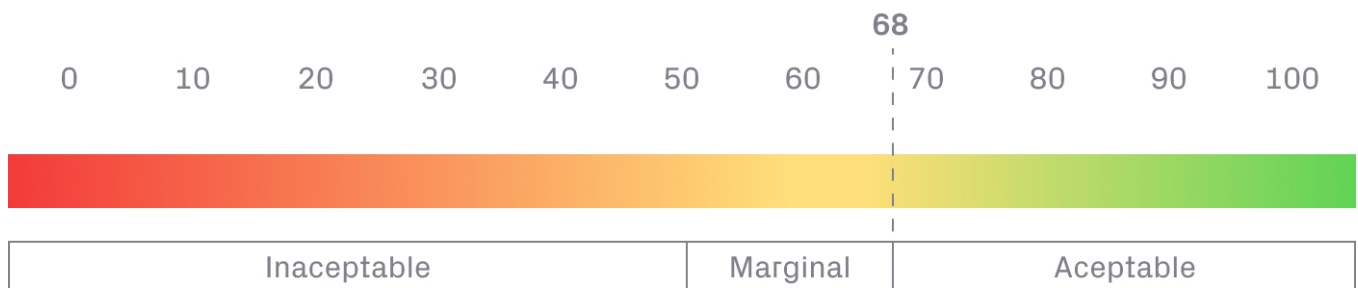
Lo mismo de antes, pero con un ejemplo ^^

- Respuestas enunciados impares: $(2 + 3 + 1 + 5 + 2) = 13 - 5 = 8$
- Respuestas enunciados pares: $(1 + 2 + 2 + 3 + 1) = 25 - 9 = 16$
- Cálculo del SUS: $(8 + 16) * 2,5 = \mathbf{60}$

Este resultado significa que el puntaje obtenido es de 60 sobre 100. Ojo, que **no se trata de un porcentaje**.

Tras un estudio realizado en más de 500 webs y aplicaciones, [Jeff Sauro](#) concluye que el puntaje promedio es 68. **Un resultado por debajo de esta cifra** indica que hay varios aspectos a corregir.

A raíz de este estudio se han desarrollado también escalas para reflejar el puntaje de una forma más visual (un poco al estilo de un NPS):



Representación de los resultados de un SUS

Ventajas y desventajas de SUS

Como sucede con todo, este método tiene ciertos puntos a favor y en contra que debes tener en mente cuando lo utilices.

Entre sus **ventajas**:

- Podemos aplicarlo a cualquier tipo de sistema, tecnología o producto.
- Es gratuito, en el sentido de que los enunciados ya están redactados (por lo que no hay trabajo previo) y el coste de implementación y cálculo de resultados es muy bajo.

Y las **desventajas**:

- Un SUS no puede utilizarse por sí solo, porque carece de capacidad para explicar las respuestas de forma cualitativa y tampoco es una herramienta que permita obtener un diagnóstico claro.
- Los resultados hay que leerlos considerando que existe cierta subjetividad, ya que se pregunta por la percepción... y esta variará en función de cada usuario.

Apuntes finales

Como habrás deducido a estas alturas, la mayor complejidad del SUS reside en el cálculo de los resultados. De entrada puede parecer complejo, pero si utilizas el Spreadsheet que te he enlazado un poco más arriba será pan comido.

Si quieres leer sobre otros métodos de investigación UX y sesgos, te recomiendo que leas [lo que hay bajo esa categoría](#) 🤔

Esto también te interesa 📌