

Análisis de resultados de validación con 5 usuarios

Métrica	Valor
Muestra	5
Adherencia (completaron 2 días)	5
SUS promedio	67,0
CSAT promedio	4,6
CSAT % satisfechos (4–5)	100%
NPS	80
% Promotores (9–10)	80%
% Detractores (0–6)	0%
% Neutros (7–8)	20%
SUS categoría (adjetiva)	Marginal

1. Muestra y adherencia

Se contó con **5 usuarios simulados** que completaron el ciclo de dos días de uso de la terapia seleccionada, logrando una **adherencia del 100%**. Esto indica que no hubo abandonos y que la experiencia inicial no presentó barreras para la continuidad en el corto plazo.

2. Usabilidad (SUS)

El **puntaje SUS promedio** fue de **67,0**, lo que según la escala adjetiva corresponde a una categoría **“Marginal”**.

Esto implica que la usabilidad es aceptable, pero existe un margen de mejora en aspectos como la facilidad de uso, consistencia y curva de aprendizaje, para llevar el sistema a niveles considerados **“Aceptable alto”** (≥ 68) o **“Excelente”** (> 80).

3. Satisfacción (CSAT)

El **CSAT promedio** alcanzó **4,6 sobre 5**, con un **100% de usuarios satisfechos** (puntuaciones de 4 o 5).

Este resultado refleja una **muy alta satisfacción general** con el software, incluso si la usabilidad medida por SUS no alcanzó niveles sobresalientes. Esto puede indicar que los usuarios valoraron otros aspectos como el contenido, la efectividad percibida o la interfaz visual, aunque puedan existir áreas de mejora técnica en interacción.

4. Recomendación (NPS)

El **NPS** fue de **80**, con **80% promotores**, **20% neutros** y **0% detractores**.

Este valor es considerado **excelente** (muy por encima del umbral de 50 que ya indica un producto con alta lealtad), lo que significa que la gran mayoría de usuarios recomendaría la aplicación a otros.

Conclusiones

- La experiencia global fue muy positiva, con alta adherencia, satisfacción y recomendación.
- El único indicador que no está en nivel alto es el **SUS**, lo que sugiere que la percepción de usabilidad podría incrementarse mediante mejoras en la facilidad de uso y consistencia de la interfaz.
- El contraste entre un **SUS marginal** y un **NPS muy alto** indica que los usuarios valoran el producto, pero todavía detectan fricciones en su uso que, si se corrigen, podrían elevar todos los indicadores.

Recomendación

- Realizar una evaluación cualitativa de las tareas con menor puntuación en el SUS para identificar problemas específicos de usabilidad.
- Priorizar mejoras rápidas en navegación, feedback del sistema y consistencia visual.
- Mantener los aspectos valorados que impulsan la satisfacción y recomendación, asegurando que el cambio no afecte estos puntos fuertes.