

**Escribiendo Reportes de Error Efectivos**  
**Por : Elisabeth Hendrickson**

**Traducido por Angel Hermoza Salas (Perú)**  
**ahermoz@editoraperu.com.pe**  
**Maestría en Ingeniería de Software (UNMSM – Lima – Perú)**

- **Cuatro claves para que tus reportes de error sean notados**
- **Como proveer a los participantes claves con la información que puedan utilizar**

¿Ha tenido un reporte de errores devuelto para mayor información?

¿Ha encontrado alguna vez un error crítico solo para ser diferido para el siguiente release?

Cada reporte de error que archiva es una comunicación escrita al equipo de proyecto acerca de la calidad de SW que esta probando. Con frecuencia, su habilidad para comunicar acerca de un error de la aplicación - no la severidad por si misma - determina si el error se corregirá o no.

Si este es un pensamiento que lo asusta, puede pensar "Espere, odio escribir", y no estoy bien al hacerlo. ¿Como puede el destino de un error ser determinado por la escritura de un reporte de error?, puede ser tentado a creer que los errores hablan por si solos - que ninguna persona automaticamente ve que un error dado es desagradable y debe ser solucionado. Desafortunadamente, no es el caso.

Pero aqui estan la buenas noticias; su habilidad para comunicarse efectivamente con los desarrolladores de SW y el Equipo de Proyecto no está predeterminado por cuan bueno fuiste en las clases de Inglés.

No es acerca de escribir prosa con palabras interesantes. No es tampoco acerca de buena gramática . Es acerca de hablar con simplicidad, tomar las palabras suficientes para hacerlo. Muchas palabras y el punto o problema se pierde en medio del paseo. Pocas palabras y se llenan los huecos con tus propias aseveraciones - con frecuencia para el detrimento del SW. Es también acerca de conocer exactamente lo que se quiere comunicar. Si no se está seguro exactamente de lo que es el error, luego no interesa cuan bien escriba el reporte de error, nadie mas sabrá que fue del error.

Este reporte de error discute cuatro cosas que tiene que comenzar ha hacer ahora para mejorar las posibilidades de que su reporte de errores sea tomado en cuenta.

## **1. Conoce a tu público o audiencia**

Cualquier clase de escritura te dirá que debes conocer para que quien estas escribiendo, los reportes de error no son la excepción

Hay por lo menos dos tipos de público para cada reporte de error: la persona que arreglará el error y la persona o grupo que decide el destino del error. Cuando una sola persona es responsable de ambos roles, siguen habiendo dos tipos de público, aunque parezca solo una persona.

Su primer público – la persona que arregla el error – necesita pasos claros y no ambiguos para seguir y reproducir los síntomas. La mayor información, será mejor, para el propósito de este reporte llamaremos a esta persona el desarrollador. Este necesita detalle preciso acerca de lo que hicistes y lo que viste.

Tu segundo público – la persona o grupo que decide el destino del error – necesita entender las consecuencias de no corregir el error. Estos necesitan una declaración medular para grabar su atención y una discusión de las implicancias de este error.

Para los propósitos del reporte de error llamaremos a este grupo El Comité de Revisión. Tu responsabilidad de encontrar errores y superarlos es la ayuda para que este comité vea que los riesgos de no arreglarlos pese mas que los posibles riesgos de arreglarlos.

Cuanto mas conozcas de este comité y del desarrollador, mejor podrás confeccionar el reporte de errores para sus necesidades. Haz un esfuerzo de conocer la personalidad de estos. Si puedes asistir a las reuniones de este comité, hazlo. Aprenderás mucho de cómo piensan acerca de los reportes.

## 2. Escoger un buen título

La frase corta que describe el error es usualmente llamada el título del error o descripción del error.

Esta es la parte mas importante de un reporte de error. Con frecuencia los miembros de un comité deciden acerca de diferir la revisión basados en el título . si el título es débil, los miembros de este comité determinarán que no es valioso gastar tiempo en este error. (Después de todo, hay más de 145 revisiones que hacer en las dos siguientes horas).

Aquí algunos ejemplos:

**Bueno** : Caída en la salida después de la interrupción

**Demasiado Largo** : El programa cayó cuando se eligió salir del menú justo después que la base de datos estuvo no disponible y estaba salvando los cambios a un registro.

**Sin suficiente detalle** : El programa cayó

**Muy vago** : problema cuando se desactivó la BD

El título también llega a ser una forma para que el equipo de proyecto se refiera y busque el error. Las personas tienden a recordar palabras mejor que números. En lugar de recordar el error 23423, las personas recordarán el error “No se instalar en Windows 2000” y usarán estas palabras clave para buscar mas tarde por el error.

Es difícil escribir un conciso y buen título de error. Traté de gastar mas tiempo confeccionando un título perfecto para el error. Hay que estar seguro que el título es lo suficientemente corto para mostrarse en la pantalla sin necesidad de desplazamiento. y también en los reportes generados por el sistema de rastreo.

El título no tiene que ser gramaticalmente perfecto- necesita ser corto y dar en el punto o problema

## 3. Escribir Claros y no ambiguos pasos

Los pasos que da al desarrollador proveerán información acerca de donde reside el error, de manera que pueda ser encontrado y corregido. También provee información al comité acerca de las circunstancias bajo las cuales el error se generó.

**Simplemente correcto:**

- 1 Llamar al cliente
- 2 Llamar un registro
- 3 Cambiar el registro pero no grabar los cambios todavía
- 4 Colocar el servidor de BD fuera de línea
- 5 Tratar de salvar el registro
- 6 Recibir un error de timeout
- 7 Salir del cliente

**Resultado** : Se cayó

**Demasiado impreciso** (demasiado espacio para malas interpretaciones) :

Colocar la Bd fuera de línea, salvar, luego salir. Cayó

**Demasiado información extraña** (no se puede contar lo que es significativo para el error) :

- 1 Llamar al cliente
- 2 Consultar la BD para nuevas entradas
- 3 Lanzar un manejador de consultas
- 4 Leer las noticias en Yahoo.com
- 5 Salir de Yahoo.com
- 6 Seleccionar una entrada
- 7 Cambiar la categoría de vegetales a frutas
- 8 Colocar el servidor de BD fuera de línea
- 9 Tratar de salvar el registro
- 10 Recibir un error de timeout
- 11 Salir del cliente

**Resultado** : Se cayó

En este ejemplo, el testeador transcribió todo lo que hizo antes de encontrar el error. Pero el no verificó par ver si cada paso era necesario.

Si trabaja para conseguir los pasos necesarios a aquellos absolutamente requeridos, los desarrolladores no estarán dispuestos a decir que no pueden reproducir el error y el comité tampoco dirá que nadie puede hacerlo.

Pero que sucede si todos los pasos son necesarios, y el error solo se manifiesta después de ejecutar pasos irrelevantes, coloque en el paso “Paso necesario” después de un paso aparentemente ilógico, o puede agregar una nota al inicio del reporte – “Nota : cada paso es necesario para reproducir el error”

Escribiendo los pasos claramente ayuda cuando se necesita verificar la solución, especialmente si otro testeador debe hacer la verificación.

#### 4. Explicar el efecto del error no solo los síntomas

Algunos reportes de error estan desencaminados. En la superficie el error aparece inocuo, pero si examina las implicancias del error descubrirá un problema serio. Si estuviera en el comité, cual error abogará arreglar primero?

- 1 Un reporte que “Un dialogo molesto previene de cerrar la aplicación “
- 2 Un reporte que “La aplicación se cae al salir”

Estos dos son el mismo error, La diferencia es enteramente en como el testeador escribió el reporte de error.

EL “dialogo molesto” en esta caso fue la ventana que apareció cuando no se podía salir del proceso (“Esta ventana de aplicación no respondia al final de la tarea requerida...”). El testeador encontró el problema tratando de apagar la máquina sin primero salir de la aplicación. La aplicación no estaba esperando una entrada del usuario, de modo que no habia razón para salir. De hecho, los síntomas indican problemas mas profundos- problemas que fueron olvidados en el primer reporte acerca de “dialogo molesto”.

#### Conclusión

Todos deseamos que nuestro trabajo haga la diferencia. Deseamos saber que la versión final del SW fue mejor porque trabajamos en él. Nuestra habilidad para comunicar errores encontrados es factor determinante si tenemos mucho o poco impacto en la versión final del Sw esperado.

De modo que cuando escriba reportes de errores. Recuerde el público a quien se dirige, escoja un buen título, documente los pasos claramente y detalle las implicancias del error. Su reporte de error será mejor por el esfuerzo extra que puso en él, y muchos de los errores serán corregidos. Y finalmente ese es el punto – encontrar errores y corregirlos antes que los usuarios se molesten.