Engineer

Errores que dejan de culpar al usuario

Reescribí los mensajes de error de la aplicación conforme a un criterio de tono documentado después de que un inicio de sesión rechazado culpara al usuario de escribir mal la contraseña cuando el proveedor exigía una específica para aplicaciones, y lo cubrí con una prueba que identifica al proveedor.

septiembre 2026

mensajes de error que identifican la causa sin culpar al usuario

Situación. Un inicio de sesión contra un gran proveedor de correo falló y la aplicación dijo al usuario que su contraseña era incorrecta. No era incorrecta. Ese proveedor exige una contraseña específica de aplicación para clientes de terceros y rechaza la contraseña de la cuenta por mucho cuidado que se ponga al escribirla. El mensaje enviaba al usuario a reescribir algo que nunca podría funcionar, y la instrucción real — ir a generar otro tipo de contraseña — no aparecía en ninguna parte.

Tarea. Había que reescribir los mensajes de error conforme a un estándar escrito en lugar de parchearlos uno a uno, ya que este era el caso visible de un hábito que recorría todos ellos.

Acción. El estándar tiene tres requisitos: decir qué ocurrió, no dar nunca a entender que el usuario hizo algo mal cuando la causa está en otra parte y ofrecer la siguiente acción cuando exista. Al aplicarlo al conjunto de mensajes de error, la mayoría incumplía al menos uno: varios se limitaban a transmitir la cadena de error de la biblioteca subyacente, que describe una condición a un programador en lugar de una situación a una persona. El caso del proveedor se reescribió para nombrarlo, indicar que exige una contraseña específica de aplicación para otros clientes y explicar dónde crearla. La prueba es lo que evita la regresión, y es deliberadamente específica: provoca un fallo de inicio de sesión contra ese proveedor y verifica que el mensaje contenga el nombre del proveedor y la expresión que describe el tipo de credencial requerido. Una prueba que solo verificara que apareció algún error pasaría con el mensaje original incorrecto, de modo que la aserción se aplica al contenido, que es la única parte que estuvo mal.

Resultado. El conjunto de mensajes de error sigue un estándar explícito y el caso que lo motivó está cubierto por una prueba que falla con el texto antiguo. Lo que sigue sin resolverse es la escala: el estándar se hace cumplir mediante revisión y una prueba sobre un mensaje, y los demás proveedores con requisitos particulares propios no tienen una prueba equivalente, de modo que la clase está documentada, no cerrada.

Aplique esta experiencia a su proyecto

Utilice «Errores que dejan de culpar al usuario» como punto de partida para un reto similar en su organización. Los servicios que respaldan este trabajo están disponibles para su proyecto. Distribución, textos y recorridos organizados para que las personas terminen lo que venían a hacer en vez de llamar a soporte.

Explore nuestros servicios Póngase en contacto →

Mire más allá del resultado

Lea la situación, las decisiones y el resultado de este ejemplo. Podemos hablar de qué partes se adaptan a sus restricciones y cuáles necesitan otro enfoque. Errores que dejan de culpar al usuario — mensajes de error que identifican la causa sin culpar al usuario

Explore nuestros servicios Póngase en contacto →

¿Culpan al usuario sus mensajes de error?

Converse sobre su proyecto con la ingeniera responsable de la entrega. Acordamos por escrito el alcance, la base del precio y el traspaso antes de empezar a trabajar.

Contexto de la función: Diseñadora de contenidos. Se apoya en Ingeniería de frontend, Seguridad, Pruebas y control de calidad, Diseño UX/UI, Producto y requisitos y Documentación. Y ya que está aquí, también se nos da bien Diseño UI/UX y sistemas de diseño, Estrategia de producto y requisitos y Documentación técnica.

Póngase en contacto Explore nuestros servicios

Una parte de **una trayectoria más amplia** — y toda ella está en este sitio.

Cada entrada sigue la misma estructura: la situación, la tarea, lo que hicimos y lo que cambió.

Vea la trayectoria completa

Defina la mejora que necesita

Describa el flujo de trabajo, las interfaces existentes y los usuarios que necesitan el cambio. Podemos definir una entrega comprobable y un traspaso que permita a su equipo mantener lo entregado.

Vea cuánto cuesta Póngase en contacto →

¿Culpan al usuario sus mensajes de error?

Pregunte por las decisiones detrás de «Errores que dejan de culpar al usuario». Hablará con las personas que pueden explicar el trabajo y valorar su propio proyecto.

Explore nuestros servicios

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Copenhague, Dinamarca

Llévese esta página

Tarjeta de contacto

Creado con esmero y cariño por D.

CVR 45969703 · Tagensvej 105C, 3. th, 2200 København N

Derechos de autor © 2025 – actualidad · Engineer ApS · Todos los derechos reservados.

Impreso desde https://engineer.company/es/portfolio/rewrote-error-messages-to-stop-blaming-users/